



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA

Centro de Ciências da Educação

**CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA**



JAQUELINE SANTOS BERNARDO

A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E AS REDES SOCIAIS

Florianópolis, 2014.

JAQUELINE SANTOS BERNARDO

A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E AS REDES SOCIAIS

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, apresentado com requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Orientação: Profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino.

Florianópolis, 2014.

Ficha Catalográfica elaborada por Jaqueline Santos Bernardo.

B523c Bernardo, Jaqueline Santos

A Competência Informacional e as Redes Sociais/ Jaqueline Santos Bernardo. – 2014.

71f. : il., color.; 30 cm

Orientador: Elizete Vieira Vitorino

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2014.

1. Competência Informacional; 2. Competência em Informação; 3. Redes Sociais. I. Título.

CDU 37.01:02

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 4.0



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

Sobre as seguintes condições:

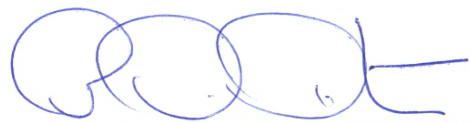
- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor da obra original.
- Uso não comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

Acadêmica: Jaqueline Santos Bernardo

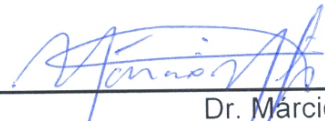
Título: Competência Informacional e as Redes Sociais

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Biblioteconomia, do Centro de Ciências
da Educação da Universidade Federal de
Santa Catarina, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia, aprovado com nota
9,5.

Florianópolis, 24 de novembro de 2014.



Dra. Elizete Vieira Vitorino
Universidade Federal de Santa Catarina
Professor orientador



Dr. Márcio Matias
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora



Dr. Moisés Lima Dutra
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Agradeço...

Infinitamente a pessoa que mais me apoiou em todos os momentos, meu “namorado”, Gildemar Antunes Goulart. Esses quatro anos não teriam sido os mesmos sem você ao meu lado: te amo demais!

À minha família por todo o apoio e amor incondicional. Mãe e pai amo muito vocês. Minha irmã, Joice Bernardo de Assunção, obrigada não somente pelo seu apoio, mas por um dos melhores presentes da minha vida, meu afilhado Raphael Bernardo de Assunção.

Aos meus amigos de longa data e aos amigos que fiz nesses quatro anos de faculdade. Em especial a Guilherme Martins, que me indicou a direção no início de tudo, e a Tâmil dos Santos Ferreira Silva, que tornou esses anos de faculdade muito mais agradáveis.

À equipe da Biblioteca do SESC, Verônica dos Santos Ferreira, Amanda Vilamoski Severino, Arlete Ferreira da Silva, Sabrina Vieira e Inara Pipolli, que me apoiaram e me proporcionaram conhecimento no meu tempo de estágio na unidade.

À equipe da Biblioteca Central da UFSC que recebem os estagiários de maneira tão acolhedora. Obrigada por serem prestativos e atenciosos com nossas dúvidas. Com certeza hoje tenho outra visão profissional.

Aos professores, que ao longo desses quatro anos compartilharam seus conhecimentos e pacientemente modelaram nossas mentes para sermos profissionais comprometidos com a nossa área de atuação. Em especial, a minha orientadora, Elizete Vieira Vitorino, que pacientemente me conduziu para a conclusão deste trabalho.

Enfim, a todos que fizeram parte da minha vida nesses quatro anos, e que de alguma forma, direta ou indiretamente, contribuíram para que tudo se encaixasse e fizesse algum sentido no fim.

O sábio nunca diz tudo o que pensa, mas pensa sempre tudo o que diz.
(Aristóteles)

RESUMO

Esta pesquisa trata da Competência Informacional dos dirigentes de bibliotecas de ensino superior que utilizam as redes sociais na relação com os usuários. Tem como objetivo geral analisar o uso das redes sociais pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior quanto às habilidades a compor a Competência Informacional deste profissional. E os objetivos específicos buscam caracterizar o processo de desenvolvimento da Competência Informacional e as redes sociais, segundo a literatura; mapear o uso das redes sociais pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina e caracterizar o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de habilidades para a Competência Informacional. A pesquisa aqui desenvolvida tem abordagem quantitativa com alguns aspectos qualitativos, no que se refere à análise e interpretação dos resultados. É também uma pesquisa descritiva e se caracteriza como pesquisa de levantamento. A população escolhida para a realização dessa pesquisa foi composta pelas bibliotecas de ensino superior do Estado de Santa Catarina credenciadas pelo Ministério da Educação (MEC). Quanto à amostra esta foi composta por 42 bibliotecas, escolhidas por terem respondido ao instrumento de coleta de dados - um questionário. O questionário foi composto por sete perguntas as quais atenderam os objetivos específicos. Os resultados supõem que os bibliotecários de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina ainda deixam a desejar quanto à iniciativa do desenvolvimento de novas habilidades para a Competência Informacional deste grupo de indivíduos. Conclui-se que a pesquisa pode ter desdobramentos ainda maiores, investigando-se outras questões aqui não abordadas, tais como, a formação destes profissionais quanto às redes sociais. Desta forma, sugerimos aos próximos estudos que investiguem mais detalhadamente os profissionais da informação, a fim de identificar as reais habilidades que devem compor a Competência Informacional de um indivíduo que lida com as ferramentas da Web.

Palavras-chave: Competência Informacional. Competência em Informação. *Information Literacy*. Redes Sociais.

ABSTRACT

This research deals with the Information Literacy of the leaders of higher education libraries using social networks in relation to users. Has the general objective to analyze the use of social networks by managers of higher education libraries as the skills to compose this professional Information Literacy. And the specific objectives seek to characterize the process of development of Information Literacy and social networking, according to the literature; to map the use of social networks by managers of higher education libraries of Santa Catarina and to characterize the use of social networks by managers of higher education libraries for the development of information literacy skills. The research developed here has some quantitative approach with qualitative aspects, in relation to the analysis and interpretation of results. It is a descriptive study and characterized as survey research. The selected for this survey population was composed by libraries of higher learning in the state of Santa Catarina accredited by Ministry of Education (MEC). As for this sample was composed of 42 libraries chosen for having responded to the instrument of data collection - a questionnaire. The questionnaire consisted of seven questions which met the specific objectives. The results assume that the librarians of the higher education libraries of Santa Catarina still leave much to be desired for the initiative to develop new skills for Informational competence of this group of individuals. It is concluded that the research may have even greater ramifications, is investigating other questions not addressed here, such as the formation of these professionals regarding social networks. Thereby, we suggest future studies to investigate in more detail the information professionals in order to identify the real skills that should compose the Information Literacy of an individual dealing with Web tools.

Keywords: Information Literacy. Information Competence. Social networks.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina que possuem ao menos uma rede social	39
Gráfico 2 – As redes sociais mais utilizadas pelos dirigentes de Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina.....	41
Gráfico 3 – Frequência de atualização das redes sociais de Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina	43
Gráfico 4 – Opinião dos dirigentes Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina quanto à rede social virtual que tem melhor capacidade de informar.....	44
Gráfico 5 – Frequência de utilização da rede social virtual por dirigente de Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina como canal de interação com o usuário	46
Gráfico 6 – Objetivos dos dados disponibilizados nas redes sociais pelos dirigentes de Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina	47
Gráfico 7 – Auto avaliação quanto ao nível de Competência Informacional dos dirigentes de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina	50

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Tema e problema de pesquisa	13
1.2	Justificativa.....	13
1.3	Objetivos	14
1.3.1	Objetivo geral	14
1.3.2	Objetivos específicos.....	14
2	FUNDAMENTOS CONCEITUAIS	16
2.1	Informação na Internet.....	16
2.1.1	Competência Informacional.....	17
2.1.2	Competência Informacional e redes sociais	19
2.2	Web 2.0 e ferramentas 2.0	22
2.2.1	Redes sociais	23
2.2.1.1	Twitter.....	25
2.2.1.2	Facebook.....	27
2.2.2	Blogs e wikis.....	28
2.3	Bibliotecas universitárias	31
2.3.1	Bibliotecas 2.0	32
3	METODOLOGIA	35
3.1	Contexto da pesquisa	35
3.1.1	População	36
3.1.2	Amostra	36
3.2	Procedimentos de coleta dos dados	37
4	APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS. 39	
4.1	Mapeamento do uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas vinculadas ao ensino superior de Santa Catarina	39
4.2	O uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de habilidades para a Competência Informacional.....	48

5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
	REFERÊNCIAS	56
	APÊNDICE – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DIRIGENTES DE BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA	64
	ANEXO – ORGANIZAÇÕES ACADÊMICAS EM SANTA CATARINA CREDENCIADAS PELO MEC	66

1 INTRODUÇÃO

A Internet está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas. Andrade (2013) explica que a expansão da rede mundial de computadores – Internet – teve início a partir de 1990, por meio dos recursos disponibilizados pelas telecomunicações associados às tecnologias de informação. Desde então, a Internet com suas ferramentas vem conquistando cada vez mais espaço nas organizações, nos relacionamentos pessoais, na comunicação, etc.

Segundo Dizard (2000) a Internet, ou a “Rede” como também é conhecida, é um sistema de redes de computadores interconectadas de proporções mundiais, atingindo mais de 150 países e reunindo cerca de 300 milhões de computadores e mais de 400 milhões de usuários. Dizard (2000, p. 69) já previa o avanço desses números ao afirmar que a “tecnologia que vai dominar a indústria nos anos futuros é, sem sombras de dúvidas, a Internet”.

A Internet teve um começo tímido. De acordo com Monteiro (2001, p.27) “a Internet atual surgiu de uma rede idealizada em meados dos anos 60, como uma ferramenta de comunicação militar alternativa, que resistisse a um conflito nuclear mundial”. Com propósitos iniciais tão diferentes do que os atuais, possivelmente seus criadores jamais imaginaram que seu projeto tomaria a proporção que tem hoje.

Porém, a participação efetiva de qualquer pessoa no ciberespaço deu-se a partir da chamada Web 2.0. Blattmann e Silva (2007, p.198) contemplam a Web 2.0 como uma nova concepção da Web “pois passa agora a ser descentralizada e na qual o sujeito torna-se um ser ativo e participante sobre a criação, seleção e troca de conteúdo postado em um determinado site por meio de plataformas abertas.”

Dentre as muitas ferramentas da Web 2.0 estão as redes sociais, que vem transformando a forma das pessoas se comunicarem e se relacionarem. Segundo Ribeiro, Leite e Lopes (2014) as redes sociais na Internet surgem da tendência natural do ser humano de se agrupar, a necessidade de interação e comunicação e o desenvolvimento da informática.

De acordo ainda com Ribeiro, Leite e Lopes (2014, p.11) “as redes sociais são uma das inovações tecnológicas que diariamente ganham mais e mais adeptos, pois tanto o elemento fundamental para a inovação quanto o princípio básico das redes sociais é a interação.”

Nessa popularização das redes sociais, é comum encontrar bibliotecas prestando serviços a seus usuários via redes sociais. Desse modo, os bibliotecários devem estar se adequando às mudanças. Pois, os usuários que antes utilizavam o espaço físico da biblioteca para estudar fazendo suas pesquisas nas fontes impressas, estão “mais virtuais”; querem respostas rápidas, devido ao costume que já se criou com a velocidade da Internet.

Nessa quebra de paradigma vivenciada por usuários e bibliotecários, há a necessidade de se desenvolver novas habilidades. Segundo Belluzzo (2006) em face da mudança do físico para o virtual e da importância crescente das interações baseadas no digital, é necessário refletir a competência que importa desenvolver neste século XXI, tanto para os usuários dos serviços de informação e comunicação como para os profissionais da informação.

Belluzzo (2006, p.27) relata ainda que:

Historicamente, pode-se reportar ao final da Idade Média, quando a expressão “competência” pertencia essencialmente à área jurídica. Assim, competência era a capacidade atribuída a alguém ou a uma instituição para apreciar ou julgar certas questões. Por extensão, o termo veio a designar o reconhecimento social sobre a capacidade de alguém se pronunciar a respeito de um assunto específico. Mais tarde, passou a ser utilizado de forma mais genérica, para qualificar a pessoa capaz de realizar determinada atividade com efetividade.

A competência é essencial ao bibliotecário, pois num mundo onde a informação é gerada e disseminada em questão de segundos, é criado um universo de dados de proporções infinitas que segundo Peres (2011) torna-se quase impossível de acompanhar. O autor afirma que o profissional que saiba recuperar e disponibilizar a informação para a sociedade será mais requerido do que o menos preparado e que essas tendências fazem com que ele procure formas de sanar suas necessidades de atualização profissional, pois uma boa formação acadêmica não é suficiente: as habilidades individuais em lidar com essas “novidades tecnológicas” são avaliadas constantemente.

Portanto, para acompanhar essa evolução, Peres (2011) aconselha que o profissional da informação reflita sobre suas responsabilidades, atribuições e habilidades e, conseqüentemente, avalie sua real competência para desempenhar um trabalho de qualidade na nova e tecnológica sociedade.

1.1 Tema e problema de pesquisa

O tema ou assunto tratado nesta pesquisa diz respeito à Competência Informacional dos dirigentes de bibliotecas de ensino superior que utilizam as redes sociais na relação com os usuários.

De acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 143) “problema é uma dificuldade, teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para a qual se deve encontrar uma solução”. Desta forma, o problema de pesquisa deste trabalho se refere à utilização das redes sociais por dirigentes de bibliotecas de ensino superior do estado de Santa Catarina quanto ao conjunto de habilidades necessárias à Competência Informacional deste grupo de indivíduos.

Gil (2007) aconselha que o problema deva ser formulado como pergunta, pois é a maneira mais fácil e direta de formular um problema. Portanto, o problema de pesquisa para este trabalho se concretiza nas seguintes perguntas: Quais as habilidades que devem ser desenvolvidas pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior para a utilização das redes sociais? Como os dirigentes estão usando as redes sociais para a integração dos usuários na biblioteca?

1.2 Justificativa

Esta pesquisa justifica-se pela importância que tem o desenvolvimento de habilidades para lidar com as ferramentas da Web 2.0, tanto do profissional que trabalha com a informação, quanto do usuário que busca por ela.

Houve nos últimos anos uma evidente quebra de paradigma quanto à disseminação da informação, devido, principalmente, ao surgimento da Internet. Com a disponibilização das fontes de informação também em meio virtual há uma necessidade de investigações dos impactos para a área quanto a esse novo universo de atuação.

De acordo com Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p.147):

O ambiente virtual das bibliotecas universitárias, como um dispositivo favorecedor de ações mediadoras do acesso e apropriação da informação, representa um espaço intensificador do processo de comunicação entre os usuários e da própria biblioteca com os mesmos.

Nessa perspectiva, os dirigentes de bibliotecas universitárias precisam desenvolver espaços funcionais que tragam respostas satisfatórias para os usuários e, para tal, desenvolver capacidades e domínio das ferramentas da Web.

Os profissionais que trabalham com a informação, capacitados para lidar com esse novo universo desafiam as barreiras de tempo e de espaço. Nesse contexto, torna-se relevante fomento de investigações a respeito das novas habilidades que cabem a esse profissional. Vieira, Baptista e Cerveró (2013, p.56) indicam que:

Estudos que abordem a participação dos usuários de bibliotecas universitárias no espaço sócio-midiático poderão contribuir para melhorar a criação de conteúdo nas mídias sociais, observando, também, que agentes são motivadores ou inibidores desta participação dos usuários.

Portanto, a proposta desta pesquisa está também, além dos objetivos apresentados no item seguinte, em propor discussões e estudos a respeito do tema: as habilidades necessárias ao desenvolvimento da Competência Informacional dos bibliotecários e por consequência, de usuários de bibliotecas universitárias, para o uso eficiente das redes sociais.

1.3 Objetivos

Os objetivos foram divididos em geral e específicos. Gil (2007) explica que o objetivo geral é um ponto de partida e indica a direção a seguir, mas na maioria dos casos, não possibilita que se parta para a investigação, pois precisa ser definido, esclarecido e delimitado, ou seja, desfragmentado em objetivos específicos.

1.3.1 Objetivo geral

Analisar o uso das redes sociais pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de um novo conjunto de habilidades para a Competência Informacional deste profissional.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Caracterizar o processo de desenvolvimento da Competência Informacional e as redes sociais, segundo a literatura.

2. Mapear o uso das redes sociais pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina.
3. Caracterizar o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de habilidades para a Competência Informacional.

2 FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

O estudo aqui pretendido busca fazer uma ponte entre a utilização das redes sociais nas bibliotecas de ensino superior e o desenvolvimento da Competência Informacional para atuar nesses ambientes. Para tanto, é apresentado no item seguinte uma fundamentação conceitual. De modo a possibilitar a compreensão dos temas específicos que este estudo engloba.

Portanto, nos capítulos que seguem, abordaremos acerca da: Informação na Internet; Competência Informacional e o desenvolvimento desta; a relação entre Competência Informacional e as Redes Sociais; Web 2.0 e Ferramentas 2.0; Redes Sociais; Twitter; Facebook; Blogs e Wikis; Bibliotecas Universitárias e por fim, Bibliotecas 2.0.

2.1 Informação na Internet

O conceito de informação para muitos autores, em síntese, é tido como um “dado interpretado”. De acordo com Rodrigues e Crippa (2011, p.51) “informação é aquilo que é informativo a um indivíduo ou uma coletividade.” Os autores observam que “além de ser mensurável, a informação não necessariamente envolve significado semântico em seu sentido físico.”

Segundo Freire e Freire (2012, p.03):

É inegável que a presença do fenômeno da informação foi se tornando mais presente em nossas vidas, sua área de ação e atuação foi crescendo cada vez mais, até sua identificação com a sociedade contemporânea, qualificada, entre outros, como “sociedade da informação”.

Para Capurro e Hjørland (2007) a informação é considerada como condição básica em uma sociedade para o desenvolvimento econômico, juntamente do capital, o trabalho e a matéria-prima, mas o que torna a informação especialmente significativa atualmente é sua natureza digital.

Tomaél et al. (2001, p.03) explica que como “resultado da convergência das tecnologias da computação e da comunicação, a Internet representa uma verdadeira revolução nos métodos de geração, armazenagem, processamento e transmissão da informação.” A rapidez de distribuição via Internet é para o autor “fator determinante para o crescimento exponencial da informação na rede.”

Lidar com a informação encontrada na Web para Giordano e Biolchini (2012) é diferente de lidar com informações encontradas em livros, por que: primeiro, na Web nem tudo é texto, pode haver vídeos, fotos, áudios; e segundo, a maneira como indivíduos encontram informação é diferente da maneira como nós usávamos cartões de referência em uma biblioteca.

Segundo Freire e Freire (2012, p.06) “no ciberespaço constituído pela Internet, um número infindável de dados e informações se cruzam todos os dias, na medida em que as pessoas “visitam” sítios virtuais e utilizam bancos de dados, trocam correspondência e participam de grupos de trabalho.” Esses autores explicam que:

Num primeiro momento, o conhecimento disponível nas pessoas já começa a ser explicitado, sendo transformado em informação no momento em que elas interagem na rede de comunicação virtual, disponibilizando informações que acham relevantes para os participantes. Em seguida, a partir do momento em que estes dados e informações estão em fluxo, ou seja, em circulação e interação no espaço de comunicação criado pela rede, passam a obedecer à dinâmica própria do ciberespaço, levando geralmente a uma fragmentação e perda da noção de totalidade. Em outras palavras, a circulação de informação neste novo espaço de comunicação tende a ser desordenada e caótica. (FREIRE; FREIRE, 2012, p.10)

Nessa desordem caótica apresentada por Freire e Freire (2012) observa-se a importância de se avaliar a informação disponível na Internet, que de acordo com Tomaél et al. (2001, p.04) “é bastante significativa para quem a utiliza para a pesquisa e é de extrema relevância para enfatizar a inconstância da qualidade das informações encontradas.”

2.1.1 Competência Informacional

Para uma busca eficaz a respeito de Competência Informacional foram utilizados termos sugeridos por Vitorino e Piantola (2011, p.100), tais como “information literacy, information skills, information literate, information competence, lifelong learning, alfabetización informacional, alfabetización en información” e ainda nomes na língua portuguesa, como Competência Informacional, Competência em Informação, Letramento Informacional.

Essa variedade de termos de busca favorece o levantamento da bibliografia pertinente. No Brasil, o tema passou a ser estudado somente nos anos de 2000 e,

segundo Dudziak (2008, p.42), esse fator indica que o Brasil “ainda está distante de consolidar a institucionalização do movimento.”

Diferentemente da divergência do melhor termo a se aplicar para esse assunto, observa-se que os autores entram em um consenso com relação à definição de um conceito para Competência Informacional, caminhando em seus conceitos para uma mesma direção.

Um dos primeiros e mais citados conceitos de Competência Informacional é o da American Library Association de 1989, “para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação.” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989 apud VITORINO; PIANTOLA, 2009, p.134).

Borges e Silva (2006) explicam que para o uso pleno da informação em um contexto marcado por sua proliferação sem hierarquia, não só, mas principalmente em meio digital, pressupõe o desenvolvimento de habilidades para o acesso e uso efetivo dessa informação, o que está em acordo com o conceito de information literacy ainda pouco explorado no Brasil e sem tradução consensual para o português, mas para o qual está se convencionando usar o termo “competência informacional”.

Para Dudziak (2001, p.143) competência informacional é o “processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente como o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.”

Dudziak (2008) explica que a Competência Informacional surgiu inicialmente no âmbito dos bibliotecários, e posteriormente foi aderido em outras áreas. Segundo a autora o assunto hoje tem mobilizado os mais variados profissionais, dentre eles: bibliotecários, professores, administradores, educadores, pedagogos, jornalistas, políticos, médicos, engenheiros, etc.

Em artigo posterior, Dudziak (2010) trata da Competência Informacional e midiática no ensino superior brasileiro, e sugere que a Competência Informacional é o resultado da mobilização de um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e recursos direcionados às ações que:

- a) Percebe e reconhece a necessidade da informação e da atualização constante;

- b) Identifica e define a informação necessária para a resolução de problemas, preenchimento de lacunas informacionais e tomada de decisões;
- c) Busca e acha a informação em diferentes ferramentas e fontes informacionais;
- d) Analisa e interpreta, avalia e organiza a informação pertinente e relevante, observando sua origem, autoria e confiabilidade;
- e) Sabe como utilizar a informação para resolver problemas e tomar decisões;
- f) Avalia o impacto da informação, age eticamente e respeita os direitos autorais;
- g) Sabe como apresentar e comunicar a informação produzida a partir de seus conhecimentos e do aprendizado, utilizando os melhores meios, de acordo com seus objetivos;
- h) Preserva a informação, registrando-a e arquivando-a de modo adequado;
- i) Reusa a informação em outras situações, agregando novas informações e conhecimentos, repetindo o ciclo.

Vitorino e Piantola (2009, p.138) sintetizam o conceito e afirmam que:

A competência informacional deve ser mais amplamente entendida como uma “arte” que vai desde saber como usar os computadores e acessar a informação até a reflexão crítica sobre a natureza da informação em si, sua infra-estrutura técnica, e o seu contexto e impacto social, cultural e mesmo filosófico, o que permitiria uma percepção mais abrangente de como nossas vidas são moldadas pela informação que recebemos cotidianamente.

Esta visão geral do assunto nos leva a refletir as habilidades que devem compor a Competência Informacional do bibliotecário da atual sociedade. Nos capítulos que se seguem abrimos as portas para mais conceitos e reflexões que englobam o tema desta pesquisa.

2.1.2 Competência Informacional e as redes sociais

A Competência Informacional relacionada a verbos como avaliar, conduzir, organizar, localizar e reconhecer, passa por adequações ao novo contexto social, no qual a Internet está inserida e influencia na vida das pessoas, principalmente nos canais de comunicação. Nesse contexto são exigidas novas habilidades comunicacionais, para Borges et al. (2012, p.15) “as competências em comunicação

podem ser compreendidas como habilidades adquiridas pelos indivíduos que propiciam interação com seus semelhantes a partir do uso da linguagem.”

Nesse cenário, encontram-se termos na literatura como digital literacies, competência midiática, literacia das mídias, dentre outros, os quais convergem seus sentidos para a atuação nos ambientes digitais.

Borges et al. (2012) observam que o desenvolvimento de competência infocomunicacional em ambientes virtuais pode ser visto como parte de um processo social atual, onde as pessoas e as organizações estão sendo confrontados com a necessidade de empregar um conjunto de competências requeridas para usar, produzir e gerir diferentes tipos de informação, serviços e produtos, bem como se comunicar e interagir socialmente através dos meios eletrônicos. Assim é fundamental compreender o que e quais são as habilidades exigidas ou promovidas neste universo, e que consequências seu uso gera em termos de interação social.

Vieira (2008, p.195) explica que:

O modelo que está relacionado com o novo ambiente comunicativo é conhecido como literacia dos media e reúne competências semióticas, técnico-instrumentais e, finalmente, interpretativas e culturais, que permitem o desenvolvimento do pensamento crítico e da capacidade para resolver problemas.

Essas habilidades infocomunicacionais exigem diferentes posturas, Gilster (1997 apud Borges et al., 2012) lista algumas destas habilidades: 1) a avaliação do conteúdo: julgar a informação encontrada on-line, 2) o domínio das ferramentas de busca: saber empregar estratégias para usar rápida e eficientemente motores de busca que levem à informação alvo; 3) a capacidade de estabelecer ligações entre informações em suportes e formatos variados.

Jenkins et al. (2006, apud Dudziak, 2010) contribuem também para o reconhecimento dessas novas habilidades. Para os autores as habilidades necessárias à informação incluem:

- a) Experimentação – capacidade de experimentar em ambientes compartilhados, buscando a resolução de problemas;
- b) Performance – capacidade de adotar identidades alternativas com a finalidade de improvisar e descobrir;
- c) Simulação – capacidade de interpretar e construir modelos dinâmicos dos processos do mundo real;

- d) Apropriação – capacidade de atribuir significado e ‘remixar’ conteúdos de mídia;
- e) Multitarefa – capacidade de lidar com várias atividades em distintos ambientes;
- f) Cognição distribuída – capacidade de interagir significativamente com pessoas e ferramentas que ampliam a capacidade mental;
- g) Inteligência Coletiva – capacidade de partilhar conhecimentos com outros em direção a um objetivo comum;
- h) Julgamento – capacidade de avaliar a confiabilidade e a credibilidade das informações em diferentes fontes;
- i) Navegação Transmedia – capacidade de acompanhar o fluxo de notícias e informações em várias modalidades;
- j) Redes de informação – capacidade de pesquisar, sintetizar e disseminar informações;
- k) Negociação – capacidade de transitar através de diversas comunidades, tendo discernimento e respeito pelas múltiplas perspectivas.

A comunicação estabelece relações e interações entre as pessoas, assim para Borges et al. (2012, p.16) “as competências em comunicação envolvem a capacidade de interação, argumentação, partilha, trabalho colaborativo e participação em redes e comunidades de acordo com os interesses de cada indivíduo ou organização.” Desse modo, a forma de se relacionar e interagir das pessoas está também em um patamar virtual, conhecida por muitos, como redes sociais digitais. Jenkins et al. (2006 apud Dudziak, 2010, p.09), observam que “as redes sociais digitais e a própria Internet estão redefinindo novos critérios de relacionamento e pondo em cheque a credibilidade de fatos, dados e eventos”.

Segundo Dudziak (2010, p.09):

Questões como participação, privacidade, ética, verdade, interatividade, bem como autoria e propriedade intelectual, para citar apenas alguns elementos, espelham a crescente complexidade e riqueza das relações entre sociedade, informação e mídia.

Vieira (2008, p.196) também se posiciona e observa que “a interactividade e a capacidade dos indivíduos para produzirem e distribuírem os media, modificaram fundamentalmente o papel que os media desempenham na sociedade e, em particular, na vida dos jovens.”

De acordo com as exposições, torna-se perceptível a integração das bibliotecas e bibliotecários nesse contexto virtual, alcançando seus clientes reais e em potencial. Silva e Príncipe (2010, p.02) enfatizam que:

É fundamental tornar acessíveis na biblioteca, os seus serviços e recursos onde e quando são necessários através das ferramentas, serviços e competências adequadas. Não basta estar onde o utilizador está, é importante perceber em que medida podemos ser úteis onde o utilizador está.

Quanto aos bibliotecários, os autores Silva e Príncipe (2010, p.03) advertem que “é fundamental que os bibliotecários dominem as ferramentas e adquiram todo um novo conjunto de competências que lhes permitam reforçar a presença das bibliotecas nas redes sociais e criar serviços de qualidade”.

2.2 Web 2.0 e Ferramentas 2.0

A Internet vista num todo, abrange uma amplitude gigantesca, entretanto o que costumamos utilizar é somente uma parte destinada à navegação nas páginas da Web ou na WWW (World Wide Web). Conforme Monteiro (2001) a Web foi desenvolvida no começo da década de 1990 pelo cientista inglês Tim Berners-Lee nos laboratórios do CERN (Conselho Europeu para Pesquisa Nuclear), na Suíça. E de acordo com o autor nasceu da necessidade de compartilhar dados entre os membros dos diversos projetos de pesquisa em andamento no CERN.

A primeira geração da Internet, como relata Coutinho e Bottentuit Jr. (2007, p. 199), “teve como principal atributo a enorme quantidade de informação disponível e a que todos podíamos aceder.” Segundo os autores, a chamada Web 1.0:

Era bastante onerosa para os seus utilizadores; a grande maioria dos serviços eram pagos e controlados através de licenças, os sistemas eram restritos a quem detinha poder de compra para custear as transações online e adquirir o software para criação e manutenção de sites.

Apesar da Web 1.0 ser restrita a poucos, essa fase trouxe significantes avanços em relação ao acesso à informação e ao conhecimento, pois é onde nasceu a segunda fase da Web, a chamada Web 2.0.

A Web 2.0, considerada por muitos, como a atual fase na Web, trouxe uma nova plataforma de interação e cooperatividade. Segundo Blattmann e Silva (2007) o termo Web 2.0 surgiu durante uma conferência realizada pelas empresas de mídia, MediaLive e O'Reilly Media, que aconteceu em São Francisco no ano de 2004. As

autoras explicam que a evolução da Web possibilita a criação de ambientes virtuais cada vez mais interativos, nos quais os usuários podem modificar conteúdos e criar novos ambientes hipertextuais.

Downes (2005 apud SILVA; PRÍNCIPE 2010, p.01) apresenta que:

A dimensão participativa da rede introduz o conceito de aprendizagem colaborativa que o desenvolvimento das ferramentas de Web 2.0 reforça com a passagem da Internet de um meio de transmissão da informação para uma plataforma caracterizada pela colaboração, criação e partilha de conteúdos.

A Web 2.0 nos fornece uma infinidade de ferramentas que podem ser utilizadas para diversos propósitos, todas com a filosofia da interação e colaboração. O potencial dessas ferramentas vem sendo reconhecido por muitos autores nos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Silva e Príncipe (2010, p.03) observam que “as ferramentas de Web 2.0 permitem às bibliotecas tornar acessíveis os seus serviços, recursos e conteúdos onde e quando são necessários e para uma quantidade cada vez maior de utilizadores.”

Porém, quanto à utilização das ferramentas 2.0 pelas bibliotecas, Blattmann e Silva (2007, p.211) aconselham que “ao incorporarem tecnologias da Web 2.0, os profissionais da informação precisam conhecer as tecnologias disponíveis, suas vantagens e possíveis inconveniências.”

De acordo com Casey e Savastinuk (2007 apud JORGE; RIBEIRO, 2013, p.25) “as ferramentas podem ser agrupadas levando-se em consideração suas características em comum em: blogs, wikis, redes sociais, fontes RSS e mensagens instantâneas.”

Portanto, nos próximos capítulos aprofundados os estudos quanto às três primeiras ferramentas, blogs, wikis e redes sociais.

2.2.1 Redes Sociais

Nos estudos a respeito de redes sociais, foram encontradas três abordagens a respeito do tema: o primeiro grupo é o de publicações menos recentes, na qual introduz redes sociais num ambiente físico e comunitário, com seu conceito direcionado para os laços propriamente dito entre as pessoas; o segundo grupo associa diretamente o termo rede social com o ambiente virtual, sem a necessidade de fazer uma distinção entre o físico e o virtual; e o terceiro grupo encontra termos

complementares, como por exemplo, ‘Web social’ ou ‘redes sociais baseadas na Internet’.

No primeiro grupo composto por autores que introduzem redes sociais num ambiente físico e comunitário, Silva et al. (2006, p.77), por exemplo, explicam que “as redes são sistemas compostos por ‘nós’ e conexões entre eles, que, nas ciências sociais, são representados por sujeitos sociais (indivíduos, grupos, organizações etc.) conectados por algum tipo de relação”. Do mesmo modo, Marteleto (2001, p.72) conceitua rede social como “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”.

No segundo grupo, dos autores que associam diretamente o termo rede social com o ambiente virtual, geralmente publicações mais recentes, esta Sousa (2012, p.11):

(...) a Web 2.0 é uma rede composta por uma pluralidade de domínios, que, por sua vez, se constituem a partir das necessidades de interação e colaboração de seus usuários. Nesse contexto, as redes sociais são, em sua natureza, espaços dinâmicos de interação entre pessoas e instituições de acordo com os seus interesses.

No mesmo grupo de Sousa (2012), está Crestana et al. (2013) que em seu trabalho, logo na introdução, expõem que as redes sociais disponibilizam recursos para a propagação de ideias e notícias de modo quase instantâneo. As redes sociais segundo os autores alcançam todas as camadas sociais e atingem usuários independentemente de idade. Atualmente, costumam ser mais populares entre os jovens e estudantes universitários, e têm seu progresso enraizado na emergência da Web 2.0 como rede interativa que oferece a todos a oportunidade de participar.

No terceiro grupo, o dos autores que se preocupam em encontrar termos complementares para distinguir rede social virtual da rede social propriamente dita entre as pessoas, está Matthiesen (2010, p.74), para quem “as redes sociais baseadas na Internet formam a estrutura para se criar, manter e participar de comunidades virtuais, fazendo download, upload de conteúdos ou trocando informações instantâneas”. Santos e Gomes (2014, p.41) completam, “a Web social amplia a cultura participativa e dinâmica, possibilitando aos sujeitos uma comunicação mais intensiva e colaborativa nesse espaço”.

Independentemente desses três conjuntos de autores fazerem ou não a distinção entre os dois universos, o físico e o virtual, nota-se que em um todo, o

termo que cada autor emprega, se insere no contexto de seus trabalhos e com uma leitura na íntegra das obras entende-se o uso do termo.

Independente dos termos que podem ser usados, em síntese, temos que as redes sociais são os laços estabelecidos entre pessoas com um mesmo interesse. Porém na Internet, segundo Cavalcante e Silva (2013, p.05) “as redes sociais, possibilitam que as pessoas interajam através de um site que pode mantê-las conectadas e interligadas de maneira dinâmica.”

Nos itens seguintes exploramos as possibilidades de uso em bibliotecas de duas redes sociais, o Twitter e o Facebook, escolhidas devido a sua popularidade na atualidade.

2.2.1.1 Twitter

O Twitter é uma mídia social que proporciona um ambiente de encontros virtuais e aproximações. Os usuários desta rede social podem se comunicar com diferentes tipos de pessoas, como por exemplo, cientistas, artistas, acadêmicos e esportistas, sendo que um pode influenciar na vida do outro, interagindo com suas experiências, recebendo notícias de primeira mão e dando opiniões. (ALVES, 2011).

Silva et al. (2012, p.76) continuam a apresentação explicando que o microblog “foi criado em 2006, em São Francisco, Califórnia (EUA) por Jack Dorsey, Biz Stone e Evan Williams, da empresa Odeo (empresa de podcasting). O primeiro *tweet* foi enviado em 21 de março de 2006 pelo próprio Jack Dorsey.”

O nome Twitter é um pouco curioso, Alves (2011, p.98) observa que “o nome Twitter origina-se de *tweet* (pio), que em inglês designa o som produzido pelos pássaros. A palavra Twitter pode ser traduzida livremente para a língua portuguesa como “piador”.”

O Twitter possui algumas unicidades, como explica Alves (2011, p.101) “o Twitter lida de forma diferente com notícias e informações, pois baseia-se na concentração de dados que interessam ao usuário, por meio da ação de seguir ou deixar de seguir determinado perfil.” Outra característica única do Twitter, é o limite de 140 caracteres em cada post, segundo Lima (2010, p.19):

A rede com postagens de até 140 caracteres vem conquistando pessoas e empresas de todo o mundo, pela sua comunicação rápida e seu nível de propagação de informação em tempo real, fazendo assim, ter a agilidade que nenhuma outra rede possui atualmente.

Na primeira página do microblog, o site propõe que o usuário conte em uma frase de apenas 140 caracteres, o que está fazendo naquele momento. Nesse pequeno discurso vale tudo. Desde contar algo simples como, por exemplo, o que está lendo naquele momento até algo mais complexo, como dar detalhes sobre o desenvolvimento de um projeto (RIBEIRO, 2008).

Atualmente o Twitter vem sendo utilizado por diversas pessoas e até por empresas de diferentes ramos de atuação. De acordo com Lima (2010) em termos de números, seja usuários, veículos de comunicação ou empresas, o Twitter vem crescendo e muito. A rede social está se popularizando e já é comum entre as pessoas considerar que o Twitter é uma ferramenta essencial, como o tão usado e conhecido e-mail.

Nas bibliotecas a utilização do Twitter também pode ser proveitosa, para Silva et al. (2012, p.77) o microblog “é uma ferramenta colaborativa que pode ser explorada de forma a dinamizar os serviços da biblioteca e seu relacionamento com a comunidade acadêmica, contribuindo para o processo de pesquisa como uma importante fonte de informação.”

Um serviço importante para utilização do Twitter pelos bibliotecários em suas bibliotecas é a recuperação da informação através das chamadas tagging, traduzido para o português como etiquetagem ou rotulagem, esse serviço disponibilizado pelo microblog é um processo que faz a associação de metadados a textos, imagens, vídeos, dentre outros. Diferentemente dos vocabulários controlados da taxonomia, é possível usar qualquer palavra como tag. (ALVES, 2011).

Silva et al. (2012, p.77) encontram outro serviço do Twitter adaptado as bibliotecas, segundo o autor “alguns serviços rotineiros das bibliotecas também ganharam destaque no atendimento on-line. Como exemplo, pode-se citar o serviço de referência que utilizado em meio virtual recebe o nome de Serviço de Referência Virtual (SRV).” Ainda de acordo com o autor, “o SRV pode ser oferecido por meio do Twitter, pois permite aos bibliotecários a realização de diversos serviços, como, por exemplo, pesquisas científicas e tecnológicas, contribuindo nos estudos dos usuários.” (SILVA ET AL., 2012, p.77).

O Twitter possui diversas potencialidades a serem exploradas, porém quanto à utilização, como em qualquer outro meio de comunicação alguns cuidados devem ser tomados. Lima (2010, p.48) aconselha que “é necessário se comunicar na

linguagem do cliente. É preciso abordar no perfil, notícias e informações sobre o que o seguidor quer ler e não sobre assuntos polêmicos como política, religião e futebol.”

2.2.1.2 Facebook

A rede social Facebook nasceu um “pouco tímida” no campus de Harvard, para um público muito menor que o de hoje. Foi criada em 2004 por Mark Zuckerberg e a partir de setembro de 2006 que foi disponibilizada ao público em geral. Anteriormente a rede social era composta majoritariamente por estudantes universitários, e quando ganhou popularidade global, foi traduzida em diversos idiomas e hoje está integrada em diversos aplicativos (ARROYO VÁZQUEZ, 2008 apud CAVALCANTE; SILVA, 2013).

Segundo o próprio Facebook sua missão é:

Dar às pessoas o poder de compartilhar informações e fazer do mundo um lugar mais aberto e conectado. Milhões de pessoas usam o Facebook para compartilhar um número ilimitado de fotos, links, vídeos e conhecer mais as pessoas com quem você se relaciona (FACEBOOK, 2014).

A rede social Facebook possibilita a interação e o relacionamento entre as pessoas independentemente da distância entre os indivíduos. Cavalcante e Silva (2013, p.06) explicam que “o Facebook permite a conexão entre amigos, possibilitando o compartilhamento de fotos, vídeos e links diversos e a opção “curtir” (like) e “comentar” para estes elementos”.

No Facebook cada usuário tem um perfil, mais recentemente sob a forma de cronologia. A chamada linha do tempo é onde ficam reunidas diversas informações a respeito do utilizador, desde fotos, a informações básicas, como “gostos” e “atividades” realizadas, também é onde o utilizador compartilha seus interesses, tanto por meio do seu status, como por suas fotos e vídeos ou ainda através dos “gostos” que coloca (MENDES, 2013).

Carvalho (2013, p.36) completa:

Feito o perfil o indivíduo está pronto para formar sua rede de amigos. Para isso basta ir ao perfil desejado, solicitar a amizade e aguardar a confirmação daquele membro, e, ainda, pode verificar quais os amigos em comum que tem com os demais usuários. Há possibilidade de conversar por mensagens em que só os interlocutores irão vê-las, que são enviadas tanto quando o membro estiver on-line ou off-line.

Além dos perfis pessoais, de acordo com o Facebook (2014) há também a possibilidade da criação de páginas para artistas, figuras públicas, empresas,

organizações ou marcas. A criação destas páginas permite a este tipo de usuário conectar-se com qualquer usuário presente no universo do Facebook, além de dar voz a qualquer marca, negócio ou organização.

Após a criação do perfil e das conexões com amigos, conhecidos, artistas, empresas e marcas, há o feed de notícias, segundo Mendes (2013, p.38) é onde se “revela as histórias e atividades dos amigos, das páginas em que o utilizador colocou “gosto” e de outras conexões (como grupos ou eventos onde o consumidor está integrado)”.

A rede social Facebook de acordo com Carvalho (2013, p.37):

É uma ferramenta que não busca substituir a comunicação face a face, mas sim melhorar os relacionamentos com as pessoas que já se conhecem. Por isso, oferece várias funcionalidades como: definir a localização em que a pessoa está; adicionar fotos nos perfis; “cutucar” outros usuários; curtir ou compartilhar comentários, informações, fotos, vídeos, entre outras coisas postadas por outros membros; criar grupos, em que as pessoas interessadas no conteúdo deles possam participar e interagir.

Com o crescimento do número de usuários no Facebook, há hoje muitos bibliotecários que aderiram à ferramenta em suas unidades de informação para a troca de informação e interação com seus clientes. Garcia e Giménez (2010 apud CAVALCANTE; SILVA, 2013) identificam dentre algumas vantagens na utilização desse tipo de ferramenta em bibliotecas, a fidelização de usuários, a conquista de novos usuários entre o público em potencial, a captação de contatos profissionais, o aperfeiçoamento de recursos, a ampliação dos canais de comunicação com os usuários, serve como canal de *feedback* dos serviços, a manutenção de uma imagem atualizada da biblioteca, e por fim, é uma ferramenta de baixo custo.

2.2.2 Blogs e Wikis

Os blogs e wikis são mais dois serviços que nascem na Web 2.0, ou seja, essas ferramentas estão na mesma filosofia de interação e colaboração vista nos capítulos anteriores.

Segundo Simões e Gouveia (2008, p.08) “um wiki é um serviço que permite a todos os leitores de uma página alterar o seu conteúdo, de uma forma simples e online.” Blattmann e Silva (2007, p.206) completam o conceito explicando que “o sistema wikis possui uma estrutura hipertextual que possibilita a criação de verbetes

nos quais existem remissivas (links) para outras fontes, permitindo ao leitor traçar o caminho que melhor se adapte aos seus interesses.”

Leuf e Cunningham (2001, apud BLATTMANN; SILVA, 2007) definem o sistema wiki como uma coleção livremente expansível de páginas Web que são interligadas em um sistema de hipertexto que permite armazenar e modificar seu conteúdo – é um banco de dados, no qual cada página pode ser editada facilmente por qualquer usuário que possua um browser.

De acordo com Blattmann e Silva (2007, p.202):

O que distingue o sistema Wiki é que, diferentemente de outras páginas da Internet, o conteúdo pode ser editado e atualizado pelos usuários constantemente sem haver a necessidade de autorização do autor da versão anterior. Este sistema permite corrigir erros e inserir novas informações, ou seja, ninguém é autor proprietário de nenhum texto e o seu conteúdo é atualizado devido à possibilidade de ser reformulado.

Ainda segundo as autoras Blattmann e Silva (2007), o sistema wiki utilizado em âmbito acadêmico traz como vantagens a possibilidade de troca de ideias, a melhoria contínua na revisão de materiais, a visibilidade de conteúdos e satisfação dos participantes.

Os Blogs seguem uma linha parecida com as wikis, uma vez que para Brito e Silva (2010) ambas as ferramentas proporcionam as atitudes dos usuários, as quais se resumem em fazer o aproveitamento da inteligência coletiva e desenvolvimento da colaboração entre os usuários, por meio da troca de conteúdos sociais em forma diversificada, como por exemplo, as etiquetas ou os comentários.

Para Orihuela (2007) blogs são páginas com pequenos artigos postados cronologicamente por um ou vários autores. Funcionam como diários virtuais centralizados nos usuários e nos conteúdos. São fáceis de usar, pois dispensam conhecimento sobre linguagens de marcação através das quais são criados.

Os blogs tidos como apenas páginas pessoais ou diários pessoais, pode-se dizer que existem desde os tempos mais remotos¹, Barreto (2007) explica o histórico dos blogs, lembrando que antes de 1997 não havia ninguém que ousasse dizer que possuía um blogue. A atribuição do termo “Blogue” ou “Blog” deve-se a Jorn Barger, autor do blogue Robot Wisdom, que no ano de 1997 resolveu inventar o

¹ Os Blogs são semelhantes aos diários pessoais, a diferença está que um é físico e o outro virtual. Um exemplo de diário que existia antigamente são os diários de bordo presente na época das navegações, que era o caderno onde o comandante da embarcação fazia suas anotações quanto a viagem.

termo “Weblog” para descrever o seu processo de navegar na Web. Para muitos, o início da blogosfera deu-se com o desenvolvimento do software disponibilizado pela PyraLabs em 1999. De qualquer modo, foi a partir do ano 2000 que o fenômeno cresceu e coincidiu com a popularização de ferramentas gratuitas online como o Live journal, o Blogger e o Pitas, sites que permitem a criação de blogs.

Na realidade, um blog pode ter diversas funções, sendo assim há certa dificuldade em estabelecer um conceito que seja aceito de forma pacífica. Dentre algumas funcionalidades estão: um jornal pessoal, um diário de um líder político, um relato de viagens, um registro das férias em família, um relatório de projeto, um conjunto de críticas e resenhas de livros. O potencial dos blogs é praticamente infinito, oferecendo ainda outras utilidades como: um conjunto de uploads regulares de fotografias ou ilustrações feitas por um fotógrafo, artista plástico ou ilustrador conceituado, ou uma miscelânea de fotografias, bonecos e desenhos que a família e os amigos resolveram colocar na Internet (BARRETO, 2007).

Na busca de quais as motivações que levam as pessoas a escrever blogs, Bar-Ilan (2005 apud SIMÕES; GOUVEIA, 2008, p.09) cita: “(1) necessidades de expressão pessoal; (2) necessidade de reconhecimento; (3) necessidade de contacto social; (4) necessidade de introspecção; (5) partilha de conhecimentos e de informação acadêmica; (6) expressão artística.”

Nas bibliotecas segundo Maness (2007, p.47) “blogs e wikis são soluções relativamente rápidas para colocar coleções e serviços de biblioteca dentro da Web 2.0.” E de acordo com o autor a “wiki da biblioteca como um serviço pode habilitar a interação entre bibliotecários e usuários, essencialmente movendo a sala de grupo de estudos online.”

Em síntese, o uso de blogs nas bibliotecas permite valorizar recursos, disseminar eventos e valorizar coleções, envolvendo a comunidade e dando-lhe espaço para se expressar. A ideia de blog no contexto da biblioteca é indicar aos usuários páginas da Web com conteúdos interessantes e com qualidades, além de possibilitar que os usuários com interesse criem comunidades e compartilhem conhecimentos. Deste modo, o bibliotecário pode manter contato e a interatividade com os usuários. Sendo que ao publicar um blog o bibliotecário tem a oportunidade de mostrar a capacidade do profissional da informação, mudando a visão errônea que muitos ainda têm da profissão (MACIEL ET AL., 2010).

2.3 Bibliotecas Universitárias

A biblioteca deve ser entendida como um sistema, de acordo com duas dimensões: organizacional e espacial. A dimensão organizacional é construída a partir de seres humanos, recursos materiais, tecnológicos e intelectuais, procedimentos, técnicas, produtos, serviços, e sua estrutura. E a dimensão espacial é construída a partir de signos, artefatos, espaços arquitetônicos e ambiência. Na supra estrutura teríamos a biblioteca enquanto instituição, detentora de uma identidade, de uma cultura própria, sua missão, objetivos, crenças, valores, enfim sua ideologia (DUDZIAK, 2001).

Quanto à biblioteca universitária Silva et al. (2012, p.75) explicam que:

A BU tem como função o auxílio no desenvolvimento acadêmico dos alunos e nos avanços dos estudos de seus docentes e pesquisadores, disponibilizando a informação por meio de diversos suportes informacionais. Sua finalidade é proporcionar o acesso ao conhecimento técnico e científico necessário para aprimorar a comunidade acadêmica e universitária, prestando serviços a fim de suprir as necessidades que seus usuários apresentam por informações precisas e atualizadas.

De acordo com Almeida (2013) na biblioteca universitária é onde começam as grandes transformações sociais, uma vez que é na universidade que o aluno tem o primeiro contato com a pesquisa e é onde o acadêmico através da prática de ensino desenvolvida pelos professores cria habilidades que o levará para a sua futura vida profissional.

A biblioteca universitária para auxiliar na formação de pesquisadores deve possuir diversas ferramentas que sirvam de ajuda à comunidade acadêmica no desenvolvimento de seus trabalhos, para tal deve possuir obras como livros, revistas, DVDs, terminais de Internet e ainda oferecer serviços como empréstimo domiciliar, fazer a aquisição de livros novos e usados para seus usuários, disponibilizar a pesquisa em vários repositórios digitais como Scielo, IBICT, Domínio Público e realizar a comutação bibliográfica com outras bibliotecas do Brasil (ALMEIDA, 2013).

Gracioso e França (2013, p.109) acrescentam que “por integrarem o espaço físico de grandes universidades, as bibliotecas universitárias mantêm em seu acervo uma diversidade de materiais em diferentes suportes com o propósito de armazenar o conhecimento.”

Quanto à mediação da informação realizada pelos bibliotecários nas bibliotecas universitárias para Santos (2012, p.57) “deve ter como objetivo principal o crescimento social e cognitivo dos sujeitos, assim, deve ser realizada por meio de ações que levem aos usuários à significação e atribuição de valor e sentido às informações que eles têm acesso.”

A biblioteca universitária possui também certa responsabilidade nos centros universitários, uma vez visto por Marinho, Pereira e Pereira (2013, p.2) que:

A biblioteca universitária é um dos fatores que contribui para que as metas de uma universidade sejam alcançadas e é também um dos locais mais afetados pelo surgimento e aperfeiçoamento de novas tecnologias, destacadamente, a Internet, que se apresenta como símbolo maior da explosão informacional que temos vivenciado, apresentando para o usuário velocidade, pluralidade e desterritorialidade na produção da informação e do conhecimento.

Portanto, as bibliotecas universitárias possuem um papel de relevância no processo de formação e ampliação do conhecimento em âmbito acadêmico, pois de acordo com Santos (2012, p.43) “elas adquirem e armazenam em seus acervos os registros do pensamento humano, que foram produzidos e materializados ao longo da história da humanidade.”

2.3.1 Bibliotecas 2.0

Na conceituação de Biblioteca 2.0 nota-se que a explicação da maioria dos autores converge para a mesma ideia, ou seja, a biblioteca que faz uso das ferramentas da Web 2.0, e com esse uso, se caracteriza a concepção de interação e participação entre usuário e bibliotecários. Dentre alguns conceitos vistos estão os autores Mannes (2007), Breending (2007), Gracioso e França (2013) e Silva et al. (2012).

Maness (2007) define Biblioteca 2.0 como uma biblioteca completamente centrada no usuário e dirigida pelo usuário. Ela é uma mistura de serviços tradicionais de biblioteca e serviços inovadores Web 2.0. Segundo o autor é uma biblioteca para o século 21, rica em conteúdo, interatividade e atividade social.

Breending (2007 apud BLATTMANN; SILVA, 2007, p.193) “reforça o uso das tecnologias da Web 2.0 nas bibliotecas chamando-as de Library 2.0 - Biblioteca 2.0 - e aponta a necessidade de ir além dos serviços tradicionais, estáticos, assíncronos e observar a interação e colaboração dos usuários”.

Gracioso e França (2013, p.110) explicam que:

Biblioteca 2.0 é o termo utilizado para designar o emprego de recursos da Web 2.0 no ambiente da biblioteca. O uso dessas ferramentas em ambientes como a biblioteca é crescente, visto que o fluxo informacional atual necessita de diversos canais para se locomover e chegar ao seu destino: o usuário. No modelo de Biblioteca 2.0, o usuário torna-se um ator da rede, colaborando e criando conteúdo, e não mais um usuário passivo.

Silva et al. (2012, p.75) observam que a Biblioteca 2.0 “cria e mantém canais de comunicação com seus usuários, chamando-os a interagir com a biblioteca e com seus pares, o que permite agregar novos valores de diferentes fontes e culturas para as informações transmitidas via Web.”

Em síntese, segundo Maness (2007), uma teoria para Biblioteca 2.0 se contextualiza em quatro elementos essenciais:

- a) **É centrada no usuário:** usuários participam na criação de conteúdos e serviços. O consumo e a criação do conteúdo são dinâmicos e, conseqüentemente, as funções do bibliotecário e do usuário nem sempre são claras;
- b) **Oferece uma experiência multimídia:** ambos, coleções e serviços, contêm componentes de áudio e vídeo. Embora isso nem sempre seja citado como uma função de Biblioteca 2.0, o autor considera necessária sua existência;
- c) **É socialmente rica:** a presença da biblioteca na *Web* interativa inclui a presença dos usuários. Existem tanto formas síncronas (ex.: mensagens instantâneas) e assíncronas (ex.: *wikis*) para os usuários se comunicarem entre si e com os bibliotecários;
- d) **É comunitariamente inovadora:** este é talvez o aspecto mais importante e singular da Biblioteca 2.0. Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, mas permitir que os usuários mudem a biblioteca. Uma Biblioteca 2.0 busca continuamente mudar seus serviços, criar novas formas de permitir que as comunidades, e não somente os indivíduos, busquem, encontrem e utilizem informação.

Os recursos da Web 2.0 não precisam de muito auxílio financeiro, dessa forma, não haverá problemas quanto às restrições financeiras que possam existir

nas bibliotecas. De acordo com o exposto nesse capítulo, a utilização das ferramentas 2.0 pode ser significativa para a interação e participação efetiva dos usuários nas bibliotecas. Jorge e Ribeiro, (2013, p.27) asseguram que “a Biblioteca 2.0 pode oferecer aos seus usuários uma participação mais interativa, ou seja, colocar a inteligência coletiva a serviço de seu ambiente.” E aconselham que “os serviços 2.0 deverão se concentrar na competência informacional de seus usuários e na simplificação da transferência da informação a partir do emprego de novos recursos.”

Pode-se inferir, deste modo, que a investigação do uso das redes sociais por dirigentes de bibliotecas universitárias contribui para o conhecimento do “estado da arte” do uso que estes fazem dos novos recursos disponíveis na Web e possibilita ações voltadas à formação destes profissionais.

O capítulo a seguir apresenta a metodologia adotada para a consecução deste propósito. Apresenta ainda, os sujeitos da pesquisa, o modo como os dados foram coletados e as estratégias de análise destes.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa aqui desenvolvida tem abordagem quantitativa com alguns aspectos qualitativos, no que se refere à análise e interpretação dos resultados. Barbetta (2010) explica que uma variável é dita quantitativa quando os possíveis resultados de uma variável são números de uma certa escala e a variável é qualitativa quando os possíveis resultados são atributos ou qualidades.

É também uma pesquisa descritiva e se caracteriza como pesquisa de levantamento, utilizando a metodologia proposta por Gil (2007). As pesquisas de caráter descritivo segundo Gil (2007, p.42) “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.” Quanto à pesquisa de levantamento, de acordo com o autor:

Caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados. (GIL, 2007, p.50).

A metodologia deste trabalho está fundamentada principalmente na metodologia proposta por Gil (2007) e também por Barbetta (2010). Por se tratarem de autores bem reconhecidos na área da metodologia científica, ambos nortearam os conceitos metodológicos desse trabalho.

3.1 Contexto da pesquisa

Para contextualizar a pesquisa, nos itens a seguir é apresentada a população à qual foi aplicada a pesquisa. Barbetta (2010, p.15) conceitua população como “o conjunto de elementos para os quais desejamos que as nossas conclusões sejam válidas – o universo de nosso estudo.” E apresentamos também a amostra, que segundo o mesmo autor é uma parte da população, sendo que nesse estudo são as bibliotecas que efetivamente participaram da pesquisa e responderam o instrumento de coleta de dados.

3.1.1 População

População de acordo com Barbetta (2010) é um conjunto de elementos passíveis de serem mensurados, com respeito às variáveis que se pretende levantar. Desse modo, a população escolhida para a realização dessa pesquisa foi composta pelas bibliotecas de ensino superior do estado de Santa Catarina credenciadas pelo Ministério da Educação (MEC).

De acordo com o MEC, há quatro tipos de organizações acadêmicas: as faculdades, os centros universitários, os institutos federais e as universidades. Essas organizações estão distribuídas em sete categorias administrativas: pública municipal, pública federal, pública estadual, privada sem fins lucrativos, privada com fins lucrativos, privada beneficente e especial.

Inferindo-se que todas as instituições possuem ao menos uma biblioteca, de acordo com informações do site e-MEC no dia 14/05/14, o Estado de Santa Catarina possui 107 bibliotecas de ensino superior distribuídas nos quatro tipos de organizações acadêmicas e nas sete categorias administrativas. (ANEXO).

As pessoas que representaram as bibliotecas participantes da pesquisa foram os dirigentes das unidades ou, se houvesse, o responsável pelas mídias sociais. A primeira tentativa de contato com estas pessoas foi pelo e-mail principal da biblioteca e, se necessário, o envio de um segundo e-mail diretamente para o contato da pessoa responsável.

3.1.2 Amostra

O objetivo a princípio era o de obter a resposta do censo, ou seja, de todos os participantes da população. Porém, devido ao curto espaço de tempo para a realização desta pesquisa, não foi possível o contato com todas as 107 bibliotecas. Desse modo, a pesquisa teve que ser desenvolvida apenas com uma parte da população, que segundo Barbetta (2010) é chamado de amostra.

De acordo com Barbetta (2010) há diversos tipos de amostragem, ou seja, o processo pelo qual é feito a seleção da amostra, porém devido à falta de recursos humanos e financeiros, esta pesquisa não pôde dar-se a esse privilégio de escolher os respondentes. De modo, que a amostra foi composta pelas pessoas que deram

atenção a pesquisa respondendo o instrumento de coleta de dados e também as que foram possíveis o contato.

O contato das bibliotecas foi obtido no site da Instituição vinculada, porém o e-mail nem sempre estava presente, de modo que foi solicitado pela ouvidoria disponível na maioria dos sites. Também houveram alguns casos que o contato da biblioteca foi adquirido por telefone. Porém mesmo com os esforços, em 22 do total das 107 bibliotecas, não houve resposta (nem da ouvidoria, nem tão pouco pelo telefone). Então, sem o contato dessas 22 bibliotecas ao todo foram 85 questionários enviados, sendo que desses, 42 responderam e 43 não responderam. Portanto, a amostra foi composta por 42 bibliotecas.

3.2 Procedimentos de coleta dos dados

Os procedimentos metodológicos que foram adotados nesta pesquisa estão atrelados aos objetivos da pesquisa. Como os objetivos específicos servem para apoiar o objetivo geral, focamos nos específicos para consequentemente atingirmos o objetivo geral.

O primeiro objetivo específico deste trabalho– caracterizar o processo de desenvolvimento da Competência Informacional e as redes sociais, segundo a literatura – utilizou a análise da literatura da área da Ciência da Informação e áreas correlatas, como o próprio objetivo anuncia.

Para os dois próximos objetivos específicos – mapear o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior; e caracterizar o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de habilidades para a Competência Informacional – foi adotado como instrumento de coleta de dados um questionário (APÊNDICE).

Conforme Barbeta (2010, p.33), “um questionário propriamente dito é respondido pelo próprio elemento da população, sem que algum encarregado da pesquisa observe o respondente no momento do preenchimento.” Desse modo, colhemos as respostas dos questionários por meio do Google Docs, ferramenta que disponibiliza um espaço virtual para a formulação de questionários on-line. E divulgamos o link do questionário por intermédio do e-mail das bibliotecas de ensino superior participantes desta pesquisa.

Como sugere Gil (2007, p.116) “a elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos.” Desta forma, no questionário são indicadas questões para as variáveis que atendem aos dois últimos objetivos específicos. É preciso salientar que os objetivos estão focados nas bibliotecas que possuem redes sociais, assim a primeira variável do questionário teve como função filtrar as 42 bibliotecas respondentes em dois grupos, as bibliotecas que possuem redes sociais e as bibliotecas que não possuem redes sociais. Assim, analisamos em detalhes o grupo que possui ao menos um perfil em rede social.

Quanto ao objetivo de mapear o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior, este se concretizou em variáveis a respeito de aspectos gerais do uso das redes sociais. E para caracterizar o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de habilidades para a Competência Informacional, as variáveis foram obtidas no artigo ‘Competência informacional e midiática no ensino superior: Desafios e propostas para o Brasil’ da autora Elizabeth Adriana Dudziak, quanto às novas habilidades necessárias à informação sugeridas por Jenkins et al. (2006) citados pela autora, visto anteriormente no capítulo “Competência Informacional e as redes sociais.” Para medir essas novas habilidades foi utilizada uma escala de variância do tipo Likert, conforme Labes (1998).

A tabulação das respostas foi elaborada uma planilha do Excel, gerada automaticamente pelo próprio Google Docs. Tal planilha auxiliou no agrupamento e contagem dos dados, para a análise dos dados utilizamos medidas estatísticas (percentagens e médias) quando necessário, e para ilustrar os dados de forma a melhorar a compreensão dos resultados utilizamos gráficos e tabelas. Para caracterizar a abordagem qualitativa da pesquisa, foram utilizados recortes da literatura, a fim de proporcionar a análise e discussão dos resultados obtidos na pesquisa e favorecer a reflexão sobre tais descobertas.

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

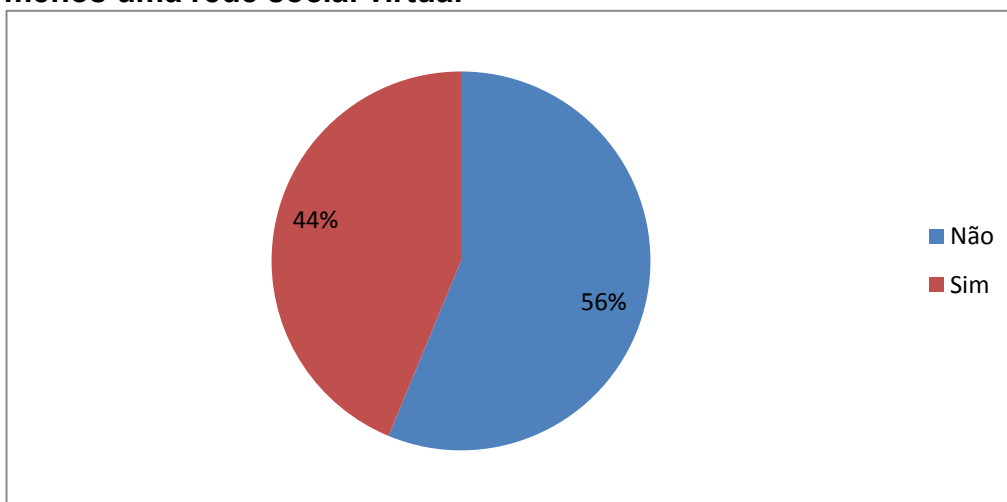
Este capítulo é composto pela apresentação dos resultados, os quais se constituem de gráficos, análise dos dados e discussão dos resultados confrontando-os com a literatura. Para que possamos organizar e oferecer melhor entendimento para esse capítulo, dividimos os resultados em duas categorias estabelecidas a partir dos objetivos de pesquisa, mapeamento do uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina e o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de habilidades para a Competência Informacional.

4.1 Mapeamento do uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas vinculadas ao ensino superior de Santa Catarina

Para mapearmos o uso das redes sociais pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior, foram incluídas seis variáveis no instrumento de coleta de dados. A primeira variável identifica quantas são as bibliotecas que possuem alguma rede social virtual. E a partir deste ponto, investigamos como é a condução desses recursos pelos dirigentes destas bibliotecas.

A primeira variável apresenta o seguinte resultado no gráfico 1:

Gráfico 1 – Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina que possuem ao menos uma rede social virtual



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Na primeira variável, constatamos que um pouco mais da metade das bibliotecas ainda não possuem alguma rede social virtual. Gracioso e França (2013)² evidenciam em sua pesquisa uma questão semelhante, segundo os autores o uso de redes sociais é grande entre as organizações de cunho comercial, porém se mostra como um universo novo para algumas bibliotecas. Talvez por se tratar de um novo modo de comunicação com o usuário, que difere de todos os outros usados tradicionalmente. Os autores ainda afirmam que “esse uso pouco expressivo por parte das bibliotecas pode acarretar um negativismo na imagem da instituição, que muitas vezes por carregar o estigma que de ser uma biblioteca já não apresenta um considerável reconhecimento na mídia.” (GRACIOSO; FRANÇA, 2013, p.119).

O uso das redes sociais em bibliotecas pode ser um fato novo, porém Cavalcante e Silva (2013, p.13) aconselham que:

Aqueles que ainda não possuem perfis nas redes deveriam aderir para dar acesso à informação, ou firmarem contato com o seu público, bem como oferecer condições para que as pessoas se apropriem dos equipamentos culturais ofertados. Desta forma, tais bibliotecas podem contribuir para a integração e desenvolvimento social da sua comunidade.

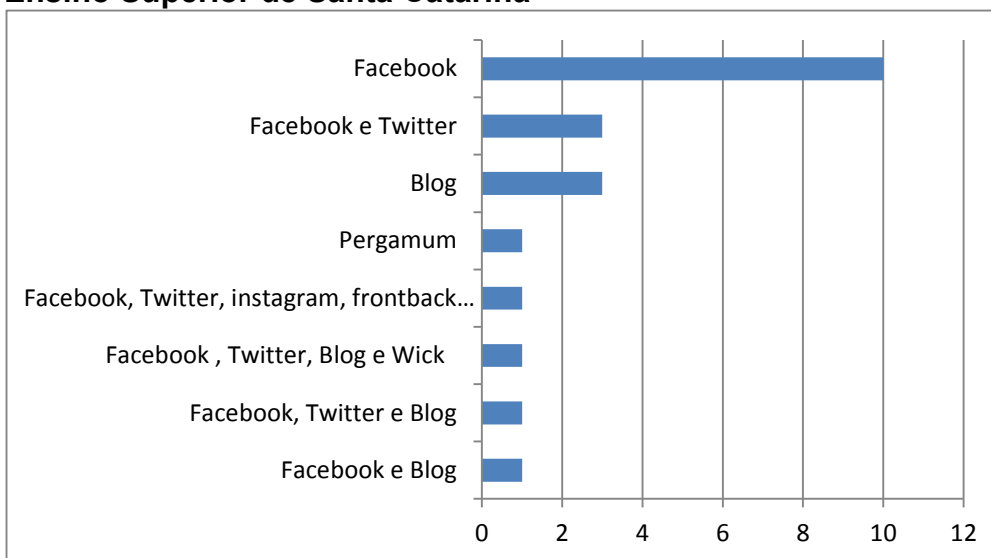
Caregnato (2000) já alertava que bibliotecas são instituições fornecedoras de serviços e todo e qualquer aplicação de tecnologia tem um único objetivo: oferecer mais e melhores serviços aos usuários. Uma vez que, a integração da tecnologia da informação e educação de usuários, por exemplo, pode oferecer serviços que são verdadeiramente centrados no usuário.

As próximas variáveis desenvolvidas para atender o objetivo de mapear o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina se referem aos 44% das bibliotecas que foram identificadas na variável anterior, ou seja, que possuem ao menos uma rede social.

Atualmente existe uma grande gama de diferentes sites que são redes sociais, porém algumas estão se destacando. Deste modo, para começar esse mapeamento do uso das redes sociais, a segunda variável identifica quais as redes sociais mais utilizadas pelos dirigentes. Os dados são apresentados no gráfico a seguir:

² O artigo dos autores tem por objetivo ilustrar o uso de ferramentas da Web 2.0, mais especificamente o Twitter, na disseminação de conteúdo informacional a partir da análise de perfil de nove instituições, seis delas bibliotecas e 3 instituições comerciais referência no ramo livreiro.

Gráfico 2 – As redes sociais mais utilizadas pelos dirigentes de Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Nesta variável foram fornecidas algumas opções para serem assinaladas, com a possibilidade de marcar mais de uma rede social e um campo aberto a outras redes sociais, deste modo criaram-se agrupamentos gerados automaticamente pelo Google Docs.

O Facebook foi evidentemente o mais citado entre os dirigentes. Estes dados demonstram a expansão do Facebook em termos mundiais desde sua criação. Segundo Cavalcante e Silva (2013, p.7) “o Facebook é a rede social com maior número de usuários no mundo, o que por si só torna interessante à presença das bibliotecas públicas.” Não somente para bibliotecas públicas como afirmam os autores, mas para todos os tipos de bibliotecas, principalmente para as que querem firmar laços de proximidade com seus usuários.

Nesta variável apareceram ainda algumas redes sociais que não haviam sido anteriormente consideradas, como o Instagram, Frontback, Tumblr e o Pergamum. Dentre essas redes sociais, o Pergamum se destaca, pois ele é conhecido por outro tipo de prestação de serviços e caracterizá-lo como rede social pode ser controverso.

O Pergamum - Sistema Integrado de Bibliotecas - está entre os principais softwares pagos disponíveis no mercado brasileiro para biblioteca. E foi criado com o objetivo de gerenciar todos os serviços de uma biblioteca tanto de pequeno, médio ou grande porte (ANZOLIM, 2009).

Segundo Oliveira (2008, p.75) “o Pergamum possui vários módulos representando as principais funções de uma biblioteca, como empréstimo, catalogação, aquisição, relatórios entre outros.”

Portanto, de acordo com os dois autores Anzolim (2009) e Oliveira (2008), o Pergamum não se assemelha com o conceito de redes sociais. Talvez apenas em uma investigação mais detalhada sobre o software poderíamos encontrar alguns vestígios de algum aspecto similar ao das redes sociais, mas de acordo com o objetivo citado por Anzolim, a essência do Pergamum não condiz com o das redes sociais. Podemos então lembrar o conceito de redes sociais na explicação de Crestana et al. (2013, p.2) “as redes sociais são canais de comunicação onde circula uma diversidade de informações e infinitas possibilidades de relacionamentos.”

Já as outras redes sociais que apareceram nesta variável, Instagram, Frontback e Tumblr, mesmo sendo menos populares que o Facebook ou mesmo o Twitter que foram vistos em capítulos anteriores nessa pesquisa, são redes sociais que vem ganhando popularidade e como aparecem nesta pesquisa, já há o uso em bibliotecas.

Segundo o próprio Instagram (2014), a rede social trata-se de uma maneira rápida, atraente e divertida de compartilhar a vida com amigos e familiares, é só fazer uma foto ou vídeo, escolher um filtro para mudar a aparência da imagem e depois publicar na rede. É possível ainda, compartilhar a publicação em outras redes sociais, como no Facebook e no Twitter. Portanto, trata-se de uma nova maneira de compartilhamento no mundo atual.

O Frontback é um aplicativo que se autodenomina “a comunidade fotográfica mais divertida do mundo”. A funcionalidade do aplicativo está em capturar fotos com a câmera frontal e traseira de um dispositivo móvel – celular; tablet – em uma mesma cena, juntando-as em uma única foto e compartilhando-a com os amigos. E assim como o Instagram, permite o compartilhamento em outras redes sociais (FRONTBACK, 2014).

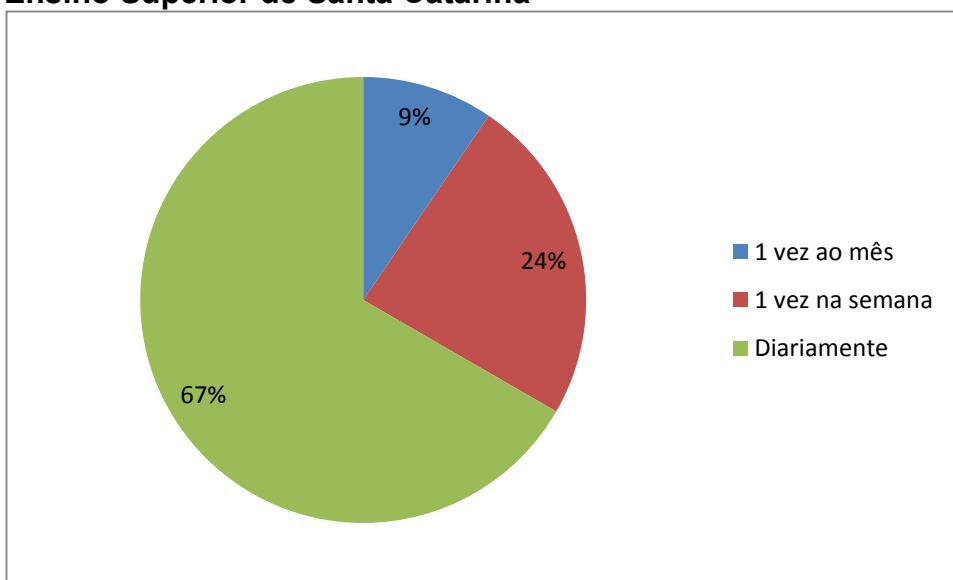
Já o Tumblr permite compartilhar recursos e dados de maneira fácil. Com a criação de uma conta é possível publicar textos, fotos, citações, links, músicas e vídeos usando o navegador do computador, do celular, ou mesmo a partir do e-mail, onde quer que a pessoa esteja. O usuário do Tumblr pode personalizar tudo, das cores ao código HTML do tema da página (TUMBLR, 2014).

Essas três redes sociais, Instagram, Frontback e Tumblr estão sendo utilizadas pouco a pouco nas bibliotecas universitárias, conforme pode ser constatado por meio dos dados desta pesquisa. Portanto, trata-se de um indicativo que poderia ser aprofundado noutras pesquisas, pois mostra que mesmo ainda pouco usadas é possível o ingresso das bibliotecas também nessas redes sociais.

E por fim, ainda aparece nesta variável o blog e a wiki, que já foram apresentados anteriormente nos fundamentos conceituais desta pesquisa. Mas que podemos acrescentar ainda segundo Maciel et al. (2010) que os blogs em bibliotecas funcionam como um disseminador de informação no qual podem ser publicados os eventos, as coleções, indicações e principalmente como um intermédio entre bibliotecário e usuários. É também através do blog que o bibliotecário tem a oportunidade de mostrar do que é capaz, mudando a visão que a sociedade tem do profissional. Quanto as wikis, de acordo com Blattmann e Silva (2007, p. 211) permitem “acelerar o processo de socialização da informação e do conhecimento em espaços cada vez mais interativos e participativos.”

No próximo gráfico é apresentada a frequência de atualização das redes sociais virtuais (ver gráfico 3).

Gráfico 3 – Frequência de atualização das redes sociais de Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Os dados do gráfico 3 apontam que a maioria dos dirigentes atualiza diariamente seus perfis nas redes sociais. A atualização das redes sociais é

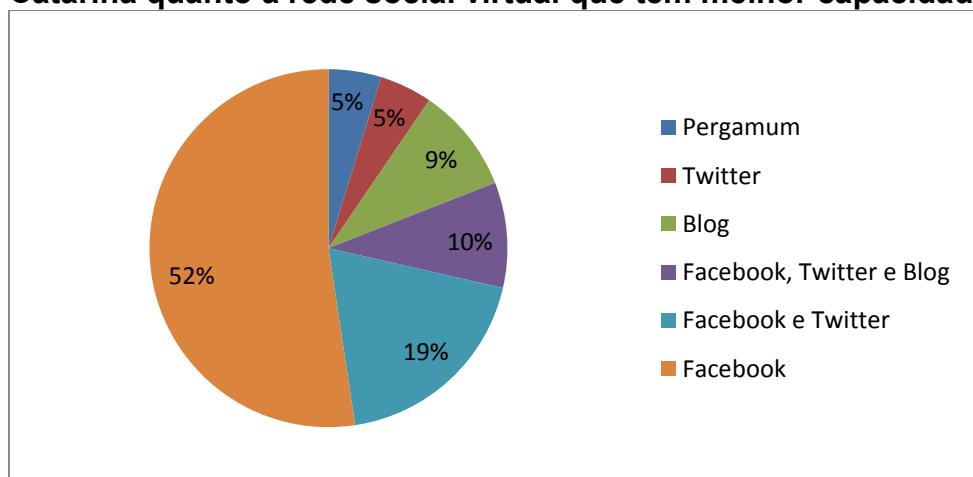
importante para não criar uma imagem de abandono do perfil da biblioteca e consequentemente ocasionar o desinteresse do usuário de acompanhar a página na rede social da unidade. Crestana et al. (2013) afirmam que o trabalho de atualização nas redes sociais exige continuidade e manutenção periódica, dependendo das características de cada ferramenta.

Porém, há alguns dirigentes, uma minoria, que não atualizam as redes sociais diariamente, a manutenção ocorre apenas uma vez ao mês. Jorge e Ribeiro (2013, p.27) indicam que dentre algumas desvantagens que dificultam a utilização de serviços 2.0 nas bibliotecas estão a “desatualização das informações e serviços quando a comunidade envolvida demonstra dificuldade e desinteresse em utilizar os serviços com base em ferramentas 2.0”.

Silva et al. (2012) acrescentam ainda que uma vez que as redes sociais nas bibliotecas têm o propósito de os usuários se apropriarem das informações de forma rápida e atualizada, não faz sentido não atualizar a rede social diariamente, pois quando uma biblioteca se propõe a criar um perfil, deve se comprometer a mantê-lo atualizado.

Na próxima variável investigamos a opinião dos dirigentes quanto à rede social virtual que tem melhor capacidade de informar, neste caso considera-se o site que tem maior eficiência quanto a disseminar uma notícia ao usuário. O gráfico 4 apresenta os resultados desta variável.

Gráfico 4 – Opinião dos dirigentes Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina quanto à rede social virtual que tem melhor capacidade de informar



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

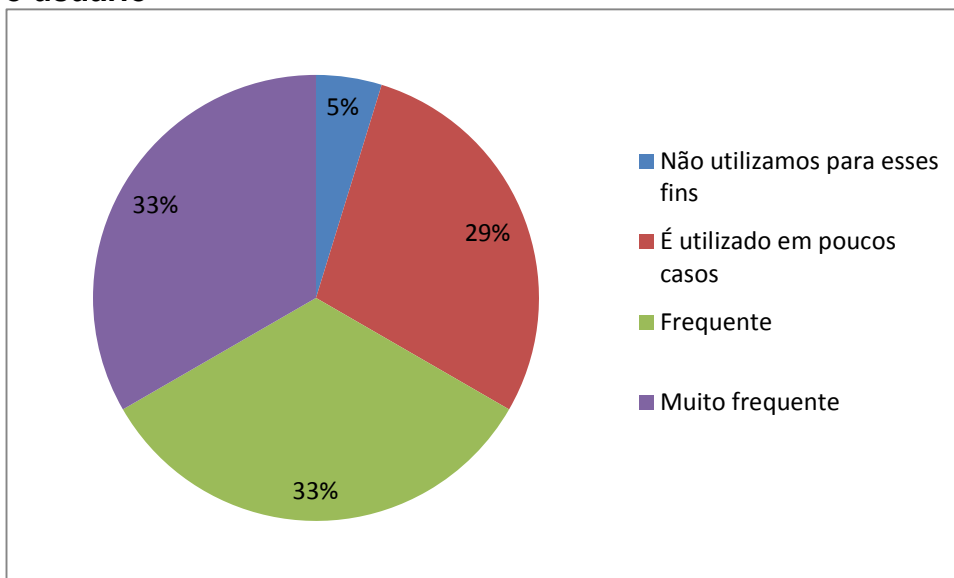
O Facebook novamente se destaca. Um aspecto que facilita a disseminação de informação no Facebook é a ação de “compartilhar” um post, muito utilizado pelas pessoas. De acordo com Recuero (2014, p.120), o botão “compartilhar” tem como principal função “dar visibilidade para a conversação ou mensagem, ampliando o alcance dela.”

Essa visibilidade proporcionada pelo Facebook tem sido reconhecida também na área do marketing. Rodrigues, Simonatto e Brassard (2014, p.409) afirmam que “o Facebook vem se mostrando um ótimo canal de marketing e venda online, muitas empresas e agências de marketing já estão incluindo o Facebook em suas campanhas”. É provável que essa ampla utilização para o marketing venha da capacidade de informar do Facebook.

Nesta variável, o Twitter e o blog, também foram citados como capazes de disseminar uma informação. O Twitter, segundo Alves (2011), tem uma característica marcante que é a propagação de ideias e opiniões por parte de qualquer pessoa, ultrapassando barreiras culturais, educacionais, sociais, nacionais etc. E ainda outra particularidade é a rapidez com que se publicam mensagens, pois é possível divulgar informações e notícias com uma agilidade que supera os meios de comunicação tradicionais. Quanto ao Blog, de acordo com Maciel et al. (2010) hoje podem ser utilizados pelas bibliotecas de modo mais interativo, sendo que vários serviços podem ser adaptados para a utilização através de blogs, um exemplo, é o serviço de referência. A importância do blog como serviço de referência é que se uma informação for publicada de forma incorreta toda a comunidade de referência poderá corrigi-la. De modo geral, segundo o autor, os blogs fornecem informações e novidades para os leitores de forma fácil e eficiente. Além, de ser uma forma de disseminar informação de modo rápido e praticamente sem custos, também convida os usuários a interagir dando espaço para o compartilhamento de conhecimentos.

A quinta variável diz respeito à frequência de utilização da rede social virtual como canal de interação com o usuário. Os resultados desta variável podem ser vistos no gráfico 5. Na biblioteca, a interação pode significar o esclarecimento de dúvidas, o compartilhamento de publicação de ambas as partes, a troca de comentários diversos entre o usuário e o bibliotecário. Ou seja, situações onde exista a interação dos dois personagens, a biblioteca, representada pelo dirigente ou o responsável pelas redes sociais da unidade e o usuário.

Gráfico 5 – Frequência de utilização da rede social virtual por dirigente de Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina como canal de interação com o usuário



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

De acordo com os dados, mais da metade dos dirigentes – 66% – usam de forma frequente e muito frequente para a interação com o usuário. Jorge e Ribeiro (2013, p.27) indicam que:

Levando-se em conta as ferramentas disponíveis e a filosofia social e interativa da Web 2.0 há, potencialmente, uma maior interação entre o usuário, a biblioteca e o bibliotecário uma vez que as atuais necessidades de informação dos usuários diferem das demandas anteriores ao advento das novas tecnologias de informação e comunicação.

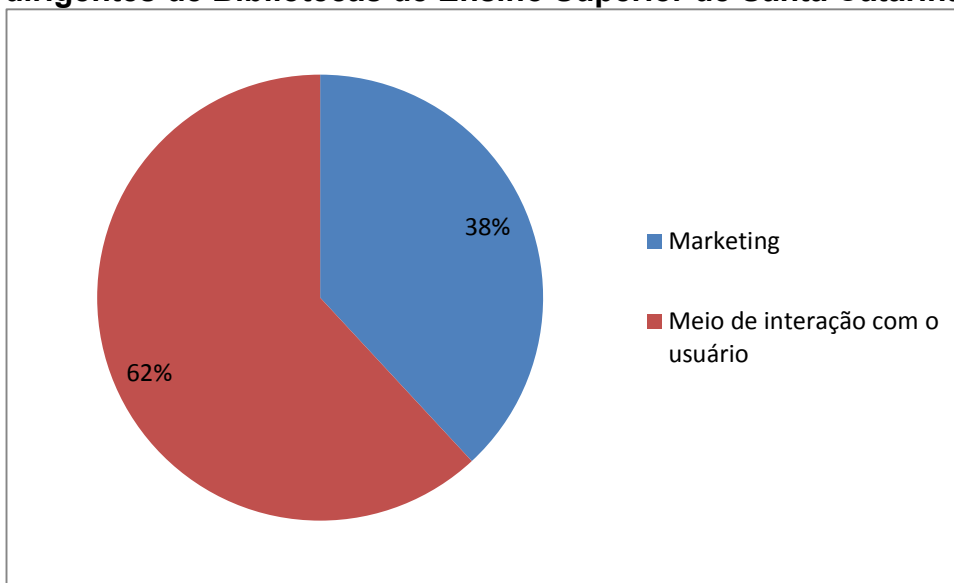
Por outro lado, 29% usam em poucos casos, e, 5% não usam para esses fins. Esses dados aparecem também nos resultados da pesquisa conduzida por Silva et al. (2012) sobre o uso do Twitter em Bibliotecas Universitárias (BUs) federais, porém com números ainda menores que os 66% que apareceram em nossa pesquisa. Segundo os autores no que diz respeito a interação com o usuário ainda há o que melhorar, pois menos da metade das BUs analisadas apresentaram esse tipo de relacionamento no período em que a pesquisa foi realizada.

Nas considerações finais da pesquisa de Silva et al. (2012) os autores ressaltam que a interação entre biblioteca e usuário é muito importante para o sucesso de um bom serviço prestado via Web. Mas para evitar situações desagradáveis com algum usuário é necessário se precaver e ter um conhecimento

avançado de ferramentas extras disponíveis pelo Twitter. Os autores se atentaram ao Twitter, no entanto, este conselho cabe a qualquer rede social.

A sexta variável complementa a questão anterior, e identifica os objetivos dos dados disponibilizados nas redes sociais pelos dirigentes.

Gráfico 6 – Objetivos dos dados disponibilizados nas redes sociais pelos dirigentes de Bibliotecas de Ensino Superior de Santa Catarina



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

A partir desses dados há então duas categorias que se enquadram nos objetivos do uso das redes sociais para os dirigentes de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina, a interação com o usuário, vista também na questão anterior, e o marketing, que aparecem nesta variável.

Quanto ao objetivo de interagir com o usuário, Jorge e Ribeiro (2013, p.30) afirmam que as Bibliotecas 2.0, ou seja, as bibliotecas que fazem uso das ferramentas da Web 2.0, como por exemplo, as redes sociais, são um “novo espaço de comunicação, interação e colaboração, um novo ambiente de aproveitamento da inteligência coletiva.”

Quanto ao uso das redes sociais para o marketing, Santos et al. (2012) explicam que as redes sociais são utilizadas como ferramenta de marketing, inclusive nas bibliotecas e se constituem numa maneira de impactar o usuário de forma rápida, direcionada e com custo relativamente baixo. Os autores ainda observam que uma biblioteca jamais poderia fazer uso de uma propaganda na TV para divulgar conhecimento, já na Internet, pode atingir pessoas que tenham o

interesse na área de atuação da mesma, isto é, o público alvo é atingido diretamente.

Em síntese, as redes sociais alcançam dentre muitos objetivos: se aproximar dos usuários; se relacionar de forma mais próxima com os usuários; alcançar maior visibilidade na Web; disponibilizar conteúdos de qualidade; realizar campanhas de marketing; dinamizar atividades; estabelecer e manter contatos; aumentar a comunicação em ambas as direções entre biblioteca-usuário; o intercâmbio de informação em distintos formatos: imagens, vídeos, texto, etc. (PROENÇA, 2012).

4.2 O uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de habilidades para a Competência Informacional

Para alcançar um dos objetivos de pesquisa, título desta subseção, foi utilizado o artigo: “Competência informacional e midiática no ensino superior: Desafios e propostas para o Brasil”, da autora Elizabeth Adriana Dudziak (2010), no qual a autora cita Jenkins et al. (2006) para apresentar novas habilidades necessárias à informação diante do atual ambiente informacional e midiático.

Dentre os aspectos identificados, selecionamos nove deles, que serviram para compor a última variável do instrumento de coleta de dados. As habilidades escolhidas foram:

- a) Simulação – capacidade de interpretar e construir modelos dinâmicos dos processos do mundo real;
- b) Apropriação – capacidade de atribuir significado e ‘remixar’ conteúdos de mídia;
- c) Multitarefa – capacidade de lidar com várias atividades em distintos ambientes;
- d) Cognição Distribuída – capacidade de interagir significativamente com pessoas e ferramentas que ampliam a capacidade mental;
- e) Inteligência Coletiva – capacidade de partilhar conhecimentos com outros em direção a um objetivo comum;
- f) Julgamento – capacidade de avaliar a confiabilidade e a credibilidade das informações em diferentes fontes;
- g) Navegação transmídia – capacidade de acompanhar o fluxo de notícias e informações em várias modalidades;

- h) Redes de informação – capacidade de pesquisar, sintetizar e disseminar informações;
- i) Negociação – capacidade de transitar através de diversas comunidades, tendo discernimento e respeito pelas múltiplas perspectivas.

De forma explicada e detalhada foi solicitada a auto avaliação de cada dirigente de biblioteca que faz uso das redes sociais, utilizando-se escala likert. Assim caracterizados: (1) Muito ruim; (2) Ruim; (3) Regular; (4) Bom; (5) Muito Bom.

Os 9 aspectos escolhidos compõem um conjunto de novas habilidades que caracterizam a Competência Informacional de cada dirigente que utiliza as redes sociais em sua biblioteca. Desse modo, foram analisados primeiramente a soma dessas habilidades, para gerar o nível de Competência Informacional de cada dirigente.

Então como são ao todo 9 aspectos e a escala de avaliação é de 1 a 5, entende-se que a escala somada terá o mínimo de 9 e o máximo de 45. Assim, somados todos os níveis que cada dirigente se auto avaliou nos 9 aspectos, a soma é representada na seguinte escala likert: (1x9 = 9) Muito ruim; (2x9 = 18) Ruim; (3x9 = 27) Regular; (4x9 = 36) Bom; (5x9 = 45) Muito Bom.

Dos resultados podemos gerar a seguinte tabela:

Tabela 01 – Nível da Competência Informacional dos dirigentes de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina

BIBLIOTECAS	SOMA DOS NÍVEIS DAS 9 HABILIDADES (NÍVEL DA COMPETENCIA INFORMACIONAL)	ESCALA 9 - 45
Biblioteca 01	3+3+3+3+4+3+4+3+3 = 29	REGULAR
Biblioteca 02	3+2+4+3+4+4+5+4+4 = 33	REGULAR
Biblioteca 03	4+4+3+4+4+3+4+4+3 = 33	REGULAR
Biblioteca 04	3+4+5+5+5+4+5+5+3 = 39	BOM
Biblioteca 05	3+3+2+3+4+4+?+4+3 = 26	RUIM
Biblioteca 06	4+4+3+4+4+4+4+4+4 = 35	REGULAR
Biblioteca 07	?+4+3+4+3+2+2+3+2 = 23	RUIM
Biblioteca 08	3+3+3+4+4+3+3+3+3 = 29	REGULAR
Biblioteca 09	4+4+4+4+5+4+5+5+5 = 40	BOM
Biblioteca 10	4+4+4+4+5+3+5+4+4 = 37	BOM
Biblioteca 11	4+4+4+4+4+4+4+4+4 = 36	BOM
Biblioteca 12	4+3+4+3+3+4+4+4+3 = 32	REGULAR
Biblioteca 13	3+4+5+4+5+4+4+4+4 = 37	BOM
Biblioteca 14	4+5+5+2+5+5+4+5+5 = 40	BOM

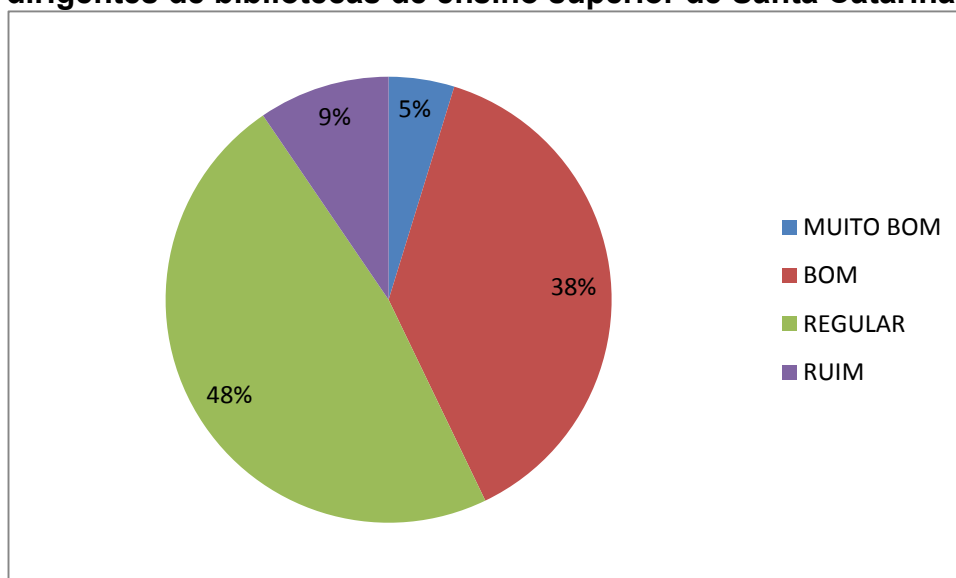
Biblioteca 15	3+4+4+4+5+5+3+4+5 = 37	BOM
Biblioteca 16	3+3+3+4+4+4+4+4+4 = 33	REGULAR
Biblioteca 17	5+5+5+5+5+5+5+5+5 = 45	MUITO BOM
Biblioteca 18	4+3+3+3+3+4+4+4+3 = 31	REGULAR
Biblioteca 19	4+5+5+4+4+5+5+5+4 = 41	BOM
Biblioteca 20	4+4+4+3+5+3+4+4+4 = 35	REGULAR
Biblioteca 21	4+4+4+3+4+3+3+3+3 = 31	REGULAR

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

De acordo com os dados, a escala variou de 23 – 45, porém os dois dirigentes de bibliotecas com os níveis mais baixos foram os que deixaram de avaliar um aspecto, representado no quadro por um ponto de interrogação e deste modo, tais dados não foram utilizados para os fins desta pesquisa para não prejudicar os resultados. Portanto, podemos considerar que dos dirigentes que avaliaram todos os aspectos, houve uma variação na escala de 29 – 45 os quais mostram uma situação regular e muito boa.

O gráfico 7 apresenta os percentuais das situações:

Gráfico 7 – Auto avaliação quanto ao nível de Competência Informacional dos dirigentes de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina



Fonte: Dados levantados na pesquisa.

Os dados do gráfico 7 indicam que na maioria das situações, 86%, se encontra entre uma situação boa e regular. O que é um indicativo, ao que parece, que as habilidades sugeridas por Jenkins et al. (2006, apud Dudziak 2010) ainda

não fazem parte da competência dos dirigentes de biblioteca do estado de Santa Catarina que utilizam as redes sociais.

Com esse resultado, cabe então analisarmos quais são as habilidades que ainda podem ser desenvolvidas pelos dirigentes que fazem o uso das redes sociais em suas bibliotecas. Para isso somamos os níveis de todos dirigentes em cada habilidade e calculamos a média de cada uma, de modo que obtivemos os seguintes dados:

Tabela 02 – Nível de cada habilidade dos dirigentes de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina

HABILIDADE	SOMA DOS NÍVEIS DE TODAS AS BIBLIOTECAS	MÉDIA
Simulação	73/20	3,65
Apropriação	79/21	3,76
Multitarefa	80/21	3,80
Cognição Distribuída	77/21	3,66
Inteligência Coletiva	89/21	4,23
Julgamento	80/21	3,80
Navegação Transmídia	81/20	4,05
Redes de Informação	94/21	4,47
Negociação	78/21	3,71

Fonte: Dados levantados na pesquisa.

De acordo com os dados da tabela 2, constatamos que as 3 habilidades mais desenvolvidas pelos dirigentes é: redes de informação – capacidade de pesquisar, sintetizar e disseminar informações, com a melhor média de 4,47; a inteligência coletiva – capacidade de partilhar conhecimentos com outros em direção a um objetivo comum, com média de 4,23; e a navegação transmídia – capacidade de acompanhar o fluxo de notícias e informações em várias modalidades, com a média 4,05.

Já as 3 habilidades que devem ser melhoradas foram: negociação – capacidade de transitar através de diversas comunidades, tendo discernimento e respeito pelas múltiplas perspectivas, com média de 3,71; cognição distribuída – capacidade de interagir significativamente com pessoas e ferramentas que ampliam a capacidade mental, com média de 3,66; e simulação – capacidade de interpretar e construir modelos dinâmicos dos processos do mundo real, com média de 3,65.

As 3 habilidades restantes: julgamento – capacidade de avaliar a confiabilidade e a credibilidade das informações em diferentes fontes, com média 3,80; multitarefa – capacidade de lidar com várias atividades em distintos ambientes, com média de 3,80; e apropriação – capacidade de atribuir significado e ‘remixar’ conteúdos de mídia, com média 3,76; se apresentaram na escala likert como regular, o que é um indicativo de que também são habilidades a serem desenvolvidas pelos dirigentes.

Essas 9 novas habilidades identificadas por Jenkins et al. (2006 apud Dudziak 2010), tem a finalidade de explicar o impacto das tecnologias na educação brasileira. As bibliotecas universitárias também estão inseridas na educação, deste modo, não cabe somente aos professores e alunos desenvolverem essas habilidades, mas também aos bibliotecários, de modo que permita a esses profissionais, bibliotecários e professores, como agentes educadores, preparar acadêmicos competentes à sociedade. Benedetti (2013, p.05) salienta ainda que “para o bibliotecário, a docência é mais uma área de atuação a ser conquistada, pois o bibliotecário pode ser sim um educador e não necessariamente em uma biblioteca escolar.”

Nessa perspectiva, Peres (2011) afirma que atualmente a educação está mudando do formato analógico para o digital, e não basta somente adquirir novas tecnologias de informação e comunicação e montar os “laboratórios de informática” nas instituições de ensino, é necessário também preparar seus docentes para o melhor uso desses elementos. Segundo o autor a informação sempre teve seu papel de destaque na sociedade, mas somente com suas inúmeras possibilidades de uso e da evolução da tecnologia é que podemos perceber maior valorização do profissional da informação, reconhecido como aquele capaz de ir além da busca da informação, mas também capaz de preparar o usuário para essa caminhada.

Desta forma, os resultados desta variável supõem que os bibliotecários de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina ainda deixam a desejar quanto à iniciativa do desenvolvimento de novas habilidades para compor a Competência Informacional deste grupo de indivíduos. Porém, é importante o fomento de pesquisas mais aprofundadas com este tema e se possível com uma amostra maior que a que tivemos nesta pesquisa, para assim diagnosticar o verdadeiro estado dessa população.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o advento da Internet, fatores como espaço e tempo não são mais barreiras para a comunicação entre as pessoas. Atualmente, basta poucos segundos para gerar e disseminar uma informação. Essa facilidade de se comunicar tem modelado novas formas de relacionamento, principalmente depois do surgimento das redes sociais na Internet.

Na verdade, as redes sociais existem desde que o ser humano surgiu no mundo, pois elas são movidas e geradas a partir dos interesses que os indivíduos têm em comum. A Internet facilita e amplia o alcance dessas redes sociais. Até pouco tempo, uma rede social era formada pelas pessoas no trabalho ou por uma comunidade de vizinhos. Mas hoje podemos nos relacionar e interagir com pessoas que estão no outro lado do mundo e ainda com pessoas que nem ao menos conhecemos pessoalmente.

Nesse contexto, profissionais de diversas áreas estão se adequando a esse universo. Empresas de diversos tamanhos se inserem nas redes sociais na Internet para alcançar seu cliente, e interagir com eles de modo que possa conquistá-lo e influenciá-lo a consumir mais. As bibliotecas têm entrado nas redes sociais com o mesmo propósito, mas neste caso, o consumo de seus clientes vem de forma mais social, ou seja, incentivar a leitura, capacitar o usuário para o uso de fontes de informação, informar quanto a notícias relevantes, dentre outros serviços.

Porém para se inserir no universo da Internet e utilizar suas ferramentas de forma proveitosa é necessário desenvolver certas habilidades. Deste modo, há a necessidade de aperfeiçoamento profissional para que este indivíduo tenha um nível de competência informacional adequado a esse ambiente virtual.

Assim sendo, esta pesquisa se propôs a investigar a competência informacional dos dirigentes de bibliotecas vinculadas ao ensino superior do Estado de Santa Catarina que utilizam redes sociais. Para tal, buscamos por novas habilidades evidenciadas na literatura, para assim ter um ponto de partida para medir o nível da competência informacional desses indivíduos.

A busca por essas novas habilidades teve o cuidado de garantir que sejam adequadas ao ambiente tecnológico instaurado na atual sociedade. Jenkins et al. (2006) citados no artigo da autora Dudziak (2010) foram os autores que colaboraram

com nossa pesquisa. Infelizmente as habilidades levantadas por eles se apresentaram, de modo geral, pouco desenvolvidas nesse grupo de profissionais.

Entretanto, mesmo essas habilidades não se apresentando de modo satisfatório em nossa amostra, cabe então a esses profissionais saberem da importância de estarem se capacitando continuamente ao longo de sua carreira. Pois, as habilidades medidas em nossa pesquisa são apenas uma parte do conjunto de habilidades que compõe a Competência Informacional de um profissional que faz uso das ferramentas da Web.

Os dados analisados nesta pesquisa evidenciam a necessidade dos bibliotecários desenvolverem novas habilidades para atuar no ambiente virtual conscientes de suas ações. Pois, não basta somente usar as ferramentas que a Web disponibiliza, mas também saber usufruir dos benefícios que esses recursos têm a oferecer. E com essas habilidades poder colaborar com a educação e a capacitação de usuários, e por consequência, colaborar com o desenvolvimento da Competência Informacional de usuários.

É também de suma importância a conscientização dos bibliotecários e a busca constante por aprimoramento para acompanhar a evolução da sociedade. Nesse contexto, Silva et al. (2012) aconselham que “as bibliotecas precisam se tornar mais dinâmicas, saindo das quatro paredes de seu espaço físico para atender, remotamente, as necessidades informacionais de seus usuários.”

Quanto aos objetivos da pesquisa, cremos ter obtido sucesso ao longo do estudo. O objetivo geral - analisar o uso das redes sociais pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de um novo conjunto de habilidades a compor a Competência Informacional deste profissional - foi alcançado na medida em que buscávamos pelos objetivos específicos. Quanto ao primeiro objetivo específico que foi caracterizar o processo de desenvolvimento da Competência Informacional e as redes sociais, segundo a literatura, foi alcançado no referencial teórico: ali foram apresentados os conceitos para a temática. Quanto ao segundo e terceiro objetivos específicos, que buscaram respectivamente, mapear o uso das redes sociais pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior de Santa Catarina, e caracterizar o uso das redes sociais pelos dirigentes das bibliotecas de ensino superior quanto ao desenvolvimento de habilidades para a Competência Informacional, estes foram alcançados no questionário aplicado a população.

Conclui-se, que as perguntas que nortearam essa pesquisa que tratavam de quais as habilidades que devem ser desenvolvidas pelos dirigentes de bibliotecas de ensino superior para a utilização das redes sociais e como os dirigentes estão usando as redes sociais para a integração dos usuários na biblioteca, ao fim foram respondidas satisfatoriamente.

Sugerimos aos próximos estudos que investiguem mais detalhadamente os profissionais da informação, afim de identificar as reais habilidades que devem compor a Competência Informacional de um indivíduo que lida com as ferramentas da Web, a fim de fornecer subsídios para a formação destes profissionais tanto no curso de graduação, como em atualizações e capacitações voltadas às redes sociais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Alex. A relação da biblioteca universitária com a produção do conhecimento científico. **NATIVA** - revista de ciências sociais do norte de mato grosso, Mato Grosso do Sul, v. 1, n. 2, p.1 – 24, 2013. Disponível em: <<http://revistanativa.com.br/index.php/revistanativa/article/view/53/pdf>>. Acesso em: 09 maio 2014.

ALVES, Cláudio Diniz. Informação na twitosfera. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciências da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 92-105, 2011. Disponível em: <http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/497/pdf_4>. Acesso em: 05 maio 2014.

ANDRADE, Sonia Cruz Riascos de. **Rede colaborativa de serviços e produtos de informação no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Ciência da Informação e Documentação - Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/15295/1/2013_SoniaCruzRiascosdeAndrade.pdf>. Acesso em: 22 out. 2014.

ANZOLIN, Heloisa Helena. Rede Pergamum: história, evolução e perspectivas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 493-512, 2009. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/06/pdf_8d05b9b147_0011067.pdf>. Acesso em: 07 out. 2014.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 7.ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2010.

BARRETO, Adalberto. Blogues e bibliotecas: informação, comunicação e nonsense à velocidade da luz. **Cadernos BAD – Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação**, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/779/777>>. Acesso em: 08 maio 2014.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. Bauru: Autores Brasileiros, 2006.

BENEDETTI, Luciane Berto. O profissional da informação e o papel de educador em uma Escola Técnica de Porto Alegre - RS. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1463/1464>>. Acesso em: 03 nov. 2014.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**,

Florianópolis, v.12, n.2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em:
<<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 02 maio 2014.

BORGES, Jussara et al. Competências infocomunicacionais: um conceito em desenvolvimento. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n.1, 2012. Disponível em:
<<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/67/109>>. Acesso em: 01 maio 2014.

BORGES, Jussara; SILVA, Helena Pereira da. Democracia Eletrônica e Competência Informacional. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.16, n.1, p.129-137, jan./jun. 2006. Disponível em:
<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/448/1500>>. Acesso em: 29 abril 2014.

BRITO, Jorgivânia Lopes; SILVA, Patrícia Maria. A Biblioteca 2.0 e suas ferramentas de colaboração e interação: como aplicá-las no fazer bibliotecário?. **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 149-159, 2010. Disponível em:
<<http://www.okara.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/4910/3715>>. Acesso em: 08 maio 2014.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, p.148-207, jan./abr. 2007. Disponível em:
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>>. Acesso em: 12 maio 2014.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez., 2000. Disponível em:
<<http://core.kmi.open.ac.uk/download/pdf/11883861.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2014.

CARVALHO, Antonia Rafaela Fernandes. Twitter e Facebook: liberdade de expressão e vida privada. **Revista Direito e Liberdade**, v. 15, n. 1, p. 32-57, jan./abr. 2013. Disponível em:
<http://www.esmarn.tjrn.jus.br/revistas/index.php/revista_direito_e_liberdade/article/view/503/510>. Acesso em: 07 maio 2014.

CAVALCANTE, Caroline Pazini; SILVA, José Fernando Modesto da. O uso do Facebook por bibliotecas públicas localizadas na cidade de São Paulo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em:
<<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1285/1286>>. Acesso em: 07 maio 2014.

COUTINHO, Clara Maria Pereira; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. Blog e Wiki: os futuros professores e as ferramentas da Web 2.0. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE INFORMÁTICA EDUCATIVA (SIIE 2007), 4., 2007, Porto. **Anais...** Porto - Portugal: Instituto Politécnico do Porto, 2007. Disponível em:
<<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7358/1/Com%2520SIIE.pdf>>.

Acesso em: 02 maio 2014.

CRESTANA, Maria Fazanelli; et al. Mídias sociais: novo modelo de marketing e comunicação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1345/1346>>. Acesso em: 03 maio 2014.

DIZARD, Wilson Junior. **A nova mídia**: a comunicação de massa na era da informação. [2.ed. rev. atual]. Rio de Janeiro: Zahar, 2000.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes - Universidade de São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/en.php>>. Acesso em: 27 out. 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os Faróis da Sociedade de Informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade**, Paraíba, v. 18, p. 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.biblionline.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704/2109>>. Acesso em: 29 abril 2014.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência informacional e midiática no ensino superior: Desafios e propostas para o Brasil. **Prisma.com**, v. 13, p. 1-19, 2010. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/15730/1/Dudziak_Prisma_2010.pdf>. Acesso em: 29 abril 2014.

FACEBOOK. Disponível em: <https://www.Facebook.com/FacebookBrasil/info?ref=page_internal>. Acesso em: 20 jun. 2014.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araujo; FREIRE, Isa Maria. Ações para competências em informação no ciberespaço: reflexões sobre a contribuição da metacognição. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 17, n. esp. 1, p. 1 - 23, 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17nesp1p1/22720>>. Acesso em: 12 maio 2014.

FRONTBACK. Disponível em: <<https://frontback.me/>>. Acesso em: 23 out. 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIORDANO, Rafaela Boeira; BIOLCHINI, Jorge Calmon de Almeida. Busca e recuperação da informação científica na Web: comportamento informacional de profissionais da informação. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, v. 3, n. 1, 2012. Disponível em:

<<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42374/46045>>. Acesso em: 12 maio 2014.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas Bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na Web. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 145-156, set./dez., 2010. Disponível em: <<http://www.biblionline.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9047/4812>>. Acesso em: 18 maio 2014.

GRACIOSO, Luciana de Souza; FRANÇA, Máisa Coelho. Monitoramento de redes sociais em unidades de informação: análise quantitativa sobre o uso do Twitter na disseminação de Informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n. 2, 2013. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/16088/10165>>. Acesso em: 18 maio 2014.

INSTAGRAM. Disponível em: <<http://instagram.com/>>. Acesso em: 03 nov. 2014.

JORGE, Pablo Diego Silva de Souza; RIBEIRO, Marcos Maurilio. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: Levantamento de uso e implicações. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 22-33, jan./jun., 2013. Disponível em: <<http://www.atoz.ufpr.br/index.php/atoz/article/view/33/108>>. Acesso em: 02 maio 2014.

LABES, Emerson Moisés. **Questionário: do Planejamento à Aplicação na Pesquisa**. Chapecó: Editora Grifos, 1998.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, Carolina da silva. Como acabar com sua # empresa em apenas 140 caracteres: um estudo sobre o que as organizações não devem fazer em sua comunicação no Twitter. **Conhecimento Interativo**, São José dos Pinhais, v. 4, n. 2, p. 18-50, 2010. Disponível em: <<http://app.fiepr.org.br/revistacientifica/index.php/conhecimentointerativo/article/view/46/55>>. Acesso em: 05 maio 2014.

MACIEL, Leila Maria Borges; et al. Blogs em bibliotecas: uma ferramenta para uso no serviço de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 32., 2010, João Pessoa, PB. **Anais...** João Pessoa, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/83/125>>. Acesso em: 28 out. 2014.

MANESS, Jack M. Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr., 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 08 maio 2014.

MARINHO, Raimunda Ramos; PEREIRA, Liliane de Jesus Silva; PEREIRA, Lília de Jesus Silva. Redes sociais em bibliotecas universitárias públicas da cidade de São Luís para divulgar seus serviços. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1439/1440>>. Acesso em: 09 maio 2014.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a09v30n1>>. Acesso em: 03 maio 2014.

MATTHIESEN, Renato Cividini. Análise do uso de redes sociais para comunicação e auxílio no processo ensino-aprendizagem de alunos de curso superior. **Revista de Educação**, São Paulo, v. 13, n. 16, p. 73-92, 2010. Disponível em: <sare.anhanguera.com/index.php/reduc/article/download/1818/1286>. Acesso em: 03 maio 2014.

MENDES, Ana Isabel Peres Martins. **Social Media**: a importância do Facebook na estratégia de comunicação. Dissertação (Mestrado em Marketing) - Faculdade de Economia e Gestão - Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2013. Disponível em: <http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/13629/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_AnaIsabelMendes.pdf>. Acesso em: 07 maio 2014.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/emec/nova#avancada>>. Acesso em: 14 maio 2014.

MONTEIRO, Luís. A Internet como meio de comunicação: possibilidades e limitações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 24., 2001, Campo Grande, MS. **Anais...** Campo Grande, 2001. Disponível em: <http://www.jack.eti.br/www/arquivos/documentos/trabalhos/fae/Trabalho_Redes_Adinarte_26032008.pdf>. Acesso em: 02 maio 2014.

OLIVEIRA, Carla Cristina Vieira de. A interação de usuários com o catálogo on-line do Pergamum. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 4, n. 2, p. 73-88, 2008. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/05/pdf_994bba00e0_0010562.pdf>. Acesso em: 07 out. 2014.

ORIHUELA, J. L. Blogs e blogosfera: o meio e a comunidade. In: ORDUÑA, O. I. R. et al. **Blogs**: revolucionando os meios de comunicação. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PERES, Mônica Regina. Competência informacional: educação e sociedade. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 3, n. 1, p. 22-33, jan./jul. 2011. Disponível em: <<http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/view/6159/5079>>. Acesso em: 16 maio 2014.

PROENÇA, João Paulo da Silva. Biblioteca escolar e Web 2.0—questões em torno de algumas práticas em implementação e percepção do impacto no trabalho da biblioteca. In: CONGRESSO INTERNACIONAL TIC E EDUCAÇÃO, 2., 2012, Lisboa, Portugal. **Anais...** Lisboa, 2012. Disponível em: <<http://ticeduca.ie.ul.pt/atas/pdf/178.pdf>>. Acesso em: 09 out. 2014.

RECUERO, Raquel. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. **Verso e Reverso**, v. 28, n. 68, p. 117-127, 2014. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/versoereverso/article/view/ver.2014.28.68.06/4187>>. Acesso em: 08 out. 2014.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva; LOPES, Humberto Elias Garcia. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 12, n. 3, p. 5-27, 2014. Disponível em: <http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/4109/pdf_79>. Acesso em: 22 out. 2014.

RIBEIRO, Leonor. Redes sociais: Twitter. **Revista LocaWeb**. Rio de Janeiro, ano 2, edição 13, p. 44 - 45, dez. 2008. Disponível em: <<http://assets.locaWeb.com.br/revista/LocaWeb13.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2014.

RODRIGUES, Bruno César; CRIPPA, Giulia. A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural?. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.1, p.45 – 64, jan./mar. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n1/a04v16n1.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2014.

RODRIGUES, Glauco Oliveira; SIMONETTO, Eugênio de Oliveira; BROSSARD, Celso Silva. Análise comparativa do uso de redes sociais como canal de marketing por empresas brasileiras de comércio eletrônico. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 12, n. 1, p. 407 - 416, 2014. Disponível em:<http://www.revistas.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/1461/pdf_114>. Acesso em: 08 out. 2014.

SANTOS, Cibele A. C. Marques dos; et al. As redes sociais como ferramenta de marketing e comunicação com o usuário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QVW.pdf>>. Acesso em: 09 out. 2014.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Espaço virtual e a comunicação com os usuários para mediação da informação**: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Instituto de Ciência da Informação - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012. Disponível em: <http://www.repositorio.ufba.br:8080/ri/bitstream/ri/7833/1/RAQUEL_TRABALHO%20FINAL_ABSTRACT%20REVISTO%20-%2018.08.pdf>. Acesso em: 09 maio 2014.

SANTOS, Raquel do Rosário; GOMES, Henriette Ferreira. Utilização dos dispositivos de comunicação da Web social pelas bibliotecas universitárias: um

espaço para mediação da informação. **TransInformação**, Campinas, v. 26, p.39-50, jan./abr., 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v26n1/a05.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2014.

SILVA, Antonio Braz de Oliveira; et al. Análise de redes sociais como metodologia de apoio para a discussão da interdisciplinaridade na ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 72-93, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a09>>. Acesso em: 03 maio 2014.

SILVA, Diana Soares; PRÍNCIPE, Pedro. Bibliotecas, Web e literacia: construir recursos e serviços em comunidade. **Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas**, n.10, 2010. Disponível em: <<http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/210/206>>. Acesso em: 01 maio 2014.

SILVA, Kelly dos Reis et al. Serviços oferecidos via Twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 6, n. 3, p. 72-86, 2012. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6159/4791>>. Acesso em: 05 maio 2014.

SIMÕES, Luís; GOUVEIA, Luís Borges. Geração Net, Web 2.0 e ensino superior. **Cadernos de Estudos Mediáticos**, n. 6, p. 21-32, 2008. Disponível em: <http://homepage.ufp.pt/~lmbg/com/ls_cem6_09.pdf>. Acesso em: 08 maio 2014.

SOUSA, Amanda Moura. **Organização em sistema caótico**: uso das tags para classificação da informação pelos usuários da rede social Twitter. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Faculdade de Administração e Ciências Contábeis - Universidade Federal do Rio de Janeiro - Instituto Brasileiro de Informação em Ciências e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://tede-dep.ibict.br/bitstream/tde/108/1/sousa2012.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2014.

TOMAÉL, Maria Inês; et al. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 11, n. 2, 2001. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/293/216>>. Acesso em: 12 maio 2014.

TUMBLR. Disponível em: <<https://www.tumblr.com/about>>. Acesso em: 23out. 2014.

VIEIRA, Nelson. As Literacias e o Uso Responsável da Internet. **Observatório (OBS*) Journal**, Portugal, v. 2, p. 193-209, 2008. Disponível em: <<http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/112/155>>. Acesso em: 01 maio 2014.

VIEIRA, David Vernon; BAPTISTA, Sofia Galvão; CERVERÓ, Aurora Cuevas. As competências profissionais do bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão da prática. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.23, n.2, p. 45-58, maio/ago. 2013. Disponível em:

<http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14882/1/ARTIGO_CompetenciasProfissionaisBibliotecario.pdf>. Acesso em: 18 maio 2014.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.38, p. 130-141, set./dez., 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a09.pdf> >. Acesso em: 29 abril 2014.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da Competência Informacional (2). **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40, p. 99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf>>. Acesso em: 29 abril 2014.

**APÊNDICE – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS – QUESTIONÁRIO
APLICADO AOS DIRIGENTES DE BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR DE
SANTA CATARINA**

Esse questionário é opcional e totalmente isento de nomes, servirá para o desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso da aluna Jaqueline Santos Bernardo, estudante de biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina, que tratará sobre Competência Informacional e Redes Sociais. Ao responder esse questionário você declara-se consciente que as respostas serão utilizadas para a posterior análise e construção da redação final da monografia.

01 - A biblioteca possui alguma rede social virtual?

Se a resposta for não, as perguntas seguintes podem ser desconsideradas. Obrigada pela colaboração.

☐ Sim ☐ Não

02 - Se possui rede social virtual, qual (is)?

☐ Facebook ☐ Twitter ☐ Blog ☐ Wick ☐ Outro: _____

03 - Qual a frequência de atualização desses sites?

☐ Diariamente ☐ 1 vez na semana ☐ 1 vez ao mês ☐ Outro: _____

04 - Qual rede social virtual você acredita que tem melhor capacidade de informar?

Escolha apenas uma rede social virtual.

☐ Facebook ☐ Twitter ☐ Blog ☐ Wick ☐ Outro: _____

05 - Qual a frequência de utilização da rede social virtual como canal de interação com o usuário na sua biblioteca?

☐ Muito freqüente
☐ Freqüente
☐ É utilizado em poucos casos
☐ Não utilizamos para esses fins
☐ Outro: _____

06 - Quanto aos objetivos, em qual dessas categorias as informações disponibilizadas nas redes sociais virtuais mais se enquadrariam?

Escolher apenas uma opção como a principal.

☐ Marketing
☐ Meio de interação com o usuário
☐ Canal de realização de pesquisa (ex. enquetes de satisfação)
☐ Fornecer informações administrativas (ex. dias que a biblioteca fechara)
☐ Outro: _____

7 - De acordo Jenkins et al. (2006 apud DUDZIAK, 2010) existem novas habilidades necessárias à informação que incluem os aspectos abaixo. Quanto a esses aspectos, e, numa escala de variância de 1 a 5, se auto-avale:

(1) Muito ruim; (2) Ruim; (3) Regular; (4) Bom (5) Muito Bom

Simulação – capacidade de interpretar e construir modelos dinâmicos dos processos do mundo real	1	2	3	4	5
Apropriação – capacidade de atribuir significado e ‘remixar’ conteúdos de mídia	1	2	3	4	5
Multitarefa – capacidade de lidar com várias atividades em distintos ambientes	1	2	3	4	5
Cognição distribuída – capacidade de interagir significativamente com pessoas e ferramentas que ampliam a capacidade mental	1	2	3	4	5
Inteligência Coletiva – capacidade de partilhar conhecimentos com outros em direção a um objetivo comum	1	2	3	4	5
Julgamento – capacidade de avaliar a confiabilidade e a credibilidade das informações em diferentes fontes	1	2	3	4	5
Navegação Transmedia – capacidade de acompanhar o fluxo de notícias e informações em várias modalidades	1	2	3	4	5
Redes de informação – capacidade de pesquisar, sintetizar e disseminar informações	1	2	3	4	5
Negociação – capacidade de transitar através de diversas comunidades, tendo discernimento e respeito pelas múltiplas perspectivas	1	2	3	4	5

**ANEXO – ORGANIZAÇÕES ACADÊMICAS EM SANTA CATARINA
CREDENCIADAS PELO MEC**

INSTITUIÇÃO (IES)	Organização Acadêmica	Categoria
CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR DE BLUMENAU (CESBLU)	Faculdade	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO BARRIGA VERDE (UNIBAVE)	Centro Universitário	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO - CATÓLICA DE SANTA CATARINA EM JARAGUÁ DO SUL (CATÓLICA EM JARAGUÁ)	Centro Universitário	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO - CATÓLICA DE SANTA CATARINA EM JOINVILLE (CATÓLICA EM JOINVILLE)	Centro Universitário	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRUSQUE (UNIFEBS)	Centro Universitário	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO ESTÁCIO DE SÁ DE SANTA CATARINA (FESSC)	Centro Universitário	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO FACVEST (FACVEST)	Centro Universitário	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO LEONARDO DA VINCI (UNIASSELVI)	Centro Universitário	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ (USJ)	Centro Universitário	Pública
CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO ITAJAÍ (UNIDAVI)	Centro Universitário	Privada
CENTRO UNIVERSITÁRIO TUPY	Centro Universitário	Privada
ESCOLA SUPERIOR DE CRICIÚMA - ESUCRI (ESUCRI)	Faculdade	Privada
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA (ESEC)	Faculdade	Privada
FACULDADE AÇÃO (FCTVALE)	Faculdade	Privada
FACULDADE ANGLO-AMERICANO DE CHAPECÓ (FAACH)	Faculdade	Privada
FACULDADE ANHANGUERA DE JOINVILLE	Faculdade	Privada
FACULDADE ANHANGUERA JARAGUÁ DO SUL (FATEJA)	Faculdade	Privada
FACULDADE AVANTIS (AVANTIS)	Faculdade	Privada
FACULDADE BARDDAL (FB-SI)	Faculdade	Privada
FACULDADE BARDDAL DE ARTES APLICADAS (FB-AA)	Faculdade	Privada
FACULDADE BARDDAL DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FB-CC)	Faculdade	Privada

FACULDADE BARDDAL DE LETRAS (FB-LETRAS)	Faculdade	Privada
FACULDADE BORGES DE MENDONÇA (FBM)	Faculdade	Privada
FACULDADE CAPIVARI (FUCAP)	Faculdade	Privada
FACULDADE CATÓLICA DE SANTA CATARINA (FACASC)	Faculdade	Privada
FACULDADE CENECISTA DE JOINVILLE - FACE (FCJ)	Faculdade	Privada
FACULDADE CONCÓRDIA (FACC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA REGIÃO CARBONÍFERA (FACIERC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (FACISA - CELER)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS DE FLORIANÓPOLIS (FCSF)	Faculdade	Privada
FACULDADE DECISÃO (FADEC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE ITAPIRANGA (SEI/FAI)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE SANTA CATARINA (FASC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA ASSESSORITEC	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA (FATESC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA EM SAÚDE CIEPH (FACTES)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA MICHEL (FATEMI)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA NOVA PALHOÇA (FATENP)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA PEDRO ROGÉRIO GARCIA (FATTEP)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC BLUMENAU (SENAC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC CAÇADOR (SENAC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC CHAPECÓ (SENAC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC CRICIÚMA (SENAC CRICIÚMA)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC FLORIANÓPOLIS (SENAC FLORIANÓPOLIS)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC JARAGUÁ DO SUL	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE (5133)	Faculdade	Privada

FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC TUBARÃO (SENAC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI BLUMENAU (CET BLUMENAU)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI BRUSQUE (SENAI/SC BRUSQUE)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI CHAPECÓ (SENAI)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI CONCÓRDIA (CET CONCÓRDIA)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI FLORIANÓPOLIS (SENAI -SC - CTAI)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI ITAJAÍ (FATEC SENAI ITAJAÍ)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI JARAGUÁ DO SUL (FATEC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI JOINVILLE (SENAI DE JOINVILLE)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI LUZERNA (SENAI LUZERNA)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI RIO DO SUL (SENAI RIO DO SUL)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI SÃO JOSÉ (SENAISC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA TUPY DE SÃO BENTO DO SUL (FTT-SBS)	Faculdade	Privada
FACULDADE DE TECNOLOGIA AEROTD (FATECAEROTD)	Faculdade	Privada
FACULDADE DO LITORAL CATARINENSE (FLC)	Faculdade	Privada
FACULDADE DO VALE DO ITAJAÍ MIRIM (FAVIM)	Faculdade	Privada
FACULDADE EMPREENDEDORA AURORA (FACEMP)	Faculdade	Privada
FACULDADE EMPRESARIAL DE CHAPECÓ (FAEM)	Faculdade	Privada
FACULDADE ENERGIA DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS (FEAN)	Faculdade	Privada
FACULDADE EXPONENCIAL (FIE)	Faculdade	Privada
FACULDADE FAE BLUMENAU	Faculdade	Privada
FACULDADE GUILHERME GUIMBALA (FGG)	Faculdade	Privada
FACULDADE JANGADA (FJ)	Faculdade	Privada
FACULDADE LEONARDO DA VINCI - SANTA CATARINA	Faculdade	Privada
FACULDADE LUTERANA DE TEOLOGIA (FLT)	Faculdade	Privada

FACULDADE METROPOLITANA DE BLUMENAU (FAMEBLU)	Faculdade	Privada
FACULDADE METROPOLITANA DE GUARAMIRIM (FAMEG)	Faculdade	Privada
FACULDADE METROPOLITANA DE RIO DO SUL (FAMESUL)	Faculdade	Privada
FACULDADE METROPOLITANA DO PLANALTO NORTE (FAMEPLAN)	Faculdade	Privada
FACULDADE MUNICIPAL DE PALHOÇA (FMP)	Faculdade	Pública
FACULDADE PINHALZINHO (HORUS)	Faculdade	Privada
FACULDADE PORTO DAS ÁGUAS (FAPAG)	Faculdade	Privada
FACULDADE REFIDIM (REFIDIM)	Faculdade	Privada
FACULDADE REGIONAL PALMITOS (FAP)	Faculdade	Privada
FACULDADE SÃO LUÍS (FSL)	Faculdade	Privada
FACULDADE SATC (FASATC)	Faculdade	Privada
FACULDADES FUTURÃO (CENTEFF)	Faculdade	Privada
FACULDADE SINERGIA (SINERGIA)	Faculdade	Privada
FACULDADES INTEGRADAS ASSOCIAÇÃO DE ENSINO DE SANTA CATARINA (FASSESC)	Faculdade	Privada
FACULDADE SOCIESC	Faculdade	Privada
FACULDADE UNIÃO BANDEIRANTE (FUBSJ)	Faculdade	Privada
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA (UDESC)	Universidade	Pública
INSTITUTO BLUMENAUENSE DE ENSINO SUPERIOR (IBES)	Faculdade	Privada
INSTITUTO CENECISTA FAYAL DE ENSINO SUPERIOR (IFES)	Faculdade	Privada
INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR DA GRANDE FLORIANÓPOLIS (IESGF)	Faculdade	Privada
INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR SANTO ANTÔNIO (INESA)	Faculdade	Privada
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA CATARINENSE (IF CATARINENSE)	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia	Pública
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA (IFSC)	Instituto Federal de Educação, Ciência e	Pública

	Tecnologia	
INSTITUTO SUPERIOR E CENTRO EDUCACIONAL LUTERANO - BOM JESUS - IELUSC (BOM JESUS/IELUSC)	Faculdade	Privada
UNIVERSIDADE ALTO VALE DO RIO DO PEIXE (UNIARP)	Universidade	Privada
UNIVERSIDADE COMUNITÁRIA DA REGIÃO DE CHAPECÓ (UNOCHAPECÓ)	Universidade	Privada
UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE (UNIVILLE)	Universidade	Privada
UNIVERSIDADE DO CONTESTADO (UNC)	Universidade	Privada
UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE (UNESC)	Universidade	Privada
UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA (UNOESC)	Universidade	Pública
UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE (UNIPAC)	Universidade	Privada
UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA (UNISUL)	Universidade	Privada
UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ (UNIVALI)	Universidade	Privada
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL (UFFS)	Universidade	Pública
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)	Universidade	Pública
UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU (FURB)	Universidade	Pública

Fonte: <http://emec.mec.gov.br/>